



RAPPORT  
ANNUEL 2021

# DE LA MÉDIATION









## Sommaire



**M. Tahar Belmounès**  
**Directeur Général**

---

*La médiation administrative est désormais une offre bien identifiée assurée par la Caf de Paris pour renforcer son dialogue et résoudre les litiges avec ses allocataires. Son rattachement à la Direction générale en est l'exemple manifeste.*

*L'année 2021 marquée par de nombreuses difficultés, a confirmé l'importance d'une telle attention au service des bénéficiaires, exposés à des risques sanitaires et sociaux.*

*Comme l'augmentation des saisines l'atteste il est aussi notable qu'au-delà du contexte sanitaire et social, les évolutions réglementaires ont entraîné de multiples sollicitations.*

*Je salue la mobilisation de nos partenaires, de tous nos cadres et agents de la Caf de Paris pour leur mobilisation dans ce contexte et notamment pour le soutien et l'attention à notre mission de service aux publics. Je remercie tout particulièrement Aurélie Thibault, notre médiatrice et ses collègues associées au service médiation.*

*La Caf de Paris restera mobilisée pour poursuivre sur cette voie du dialogue et de la plus grande attention à l'impact de notre service comme l'illustre l'enquête client conduite en région et sur Paris afin de mieux identifier les attentes de nos bénéficiaires et de nos partenaires. Le plan d'action qui en découle tout comme les préconisations inspirées des cas réels observés, permettront sans nul doute de progresser encore dans cette plus grande efficacité au service de nos allocataires parisiens.*



## **Mme Aurélie Thibault** **Médiatrice Administrative**

---

*L'année 2021 a été encore très marquée par la crise sanitaire qui a suscité bon nombre d'interrogations et de craintes de la part des usagers. Le service médiation a répondu présent pendant toute cette année.*

*Les résultats présentés dans ce rapport permettent de confirmer l'action menée par le service médiation au sein de la Caf de Paris. En effet, le nombre de saisines a considérablement augmenté du fait d'une actualité chargée au sein de la branche Famille. Après avoir été repoussée à deux reprises, la réforme des aides personnelles au logement a pu être mise en place à compter de janvier 2021 et a entraîné un bon nombre de dysfonctionnements. Le service médiation a été saisi pour rassurer, expliquer et répondre aux sollicitations des usagers.*

*Au niveau régional, une enquête de satisfaction a été menée auprès des allocataires et des partenaires dont les résultats sont communiqués dans ce rapport.*

*Enfin, je souhaite remercier la Direction des Prestations familiales, la Direction Comptable et Financière, la Direction des Ressources budgétaires, immobilière et juridiques, ainsi que l'Action Sociale et les contributeurs des autres branches, pour leur aide et leur implication tout au long de cette année 2021.*

*Je remercie également mes collaboratrices pour leurs efforts fournis dans la gestion des dossiers et pour leur participation à l'élaboration de ce rapport.*

# Qu'est-ce que la Médiation administrative ?

**Vous rencontrez une difficulté avec la Caf ? Vous avez contacté nos services afin de la régler mais ces échanges n'ont pas abouti ? Le service médiation de la Caf de Paris vous accompagne afin de convenir d'une solution amiable pour résoudre un différend.**

## CE QUE PEUT FAIRE LA MÉDIATION

Le médiateur vous apporte un accompagnement personnalisé, afin de renouer le dialogue avec les services de la Caf. Tenu par le secret professionnel, le médiateur apporte un regard neutre et impartial sur votre situation. A votre écoute, il étudie une nouvelle fois votre dossier. A la recherche d'une conciliation, le médiateur vous fournit des explications claires et détaillées, et s'assure de la bonne compréhension de la suite donnée à votre demande.

A l'issue de la procédure, une suspension éventuelle des délais de recours peut être appliquée si les conditions sont remplies.



## QUI PEUT SAISIR LA MÉDIATION ?

La saisie du service médiation de la Caf de Paris est gratuite et est ouverte à l'ensemble des allocataires et partenaires.

Il est cependant nécessaire d'avoir effectué au moins une démarche préalable auprès des services de la Caf de Paris (réclamation, demande d'explications supplémentaires) pour :

- une demande d'ouverture de prestation refusée par la Caf
- une interruption dans le versement de vos prestations
- un trop perçu, une incompréhension dans le traitement de votre dossier

## COMMENT SE DÉROULE UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION ?

Dès réception de votre demande (effectuée sur la Caf.fr), le médiateur s'assure dans un premier temps de la recevabilité de cette dernière. Si tous les critères sont remplis, il procède à un examen approfondi de votre situation : vérification des faits, examen des pièces justificatives etc.

A ce titre, il est possible que le médiateur vous demande des compléments d'information, afin de disposer de tous les éléments nécessaires au traitement de votre dossier en toute neutralité.





# L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Une réflexion au niveau régional a été menée pour réaliser une enquête de satisfaction pour les différents services médiation des Caf de l'Île de France. Dans ce cadre, un travail de benchmark a été effectué aux côtés de la médiatrice de la RATP qui a partagé son expérience dans la conduite d'enquêtes.

## ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉGIONALE

Dans le cadre d'une enquête régionale de satisfaction des services médiation des Caf d'Île de France, les partenaires et les allocataires ont été interrogés au cours de l'année 2021.

Objectif : évaluer le ressenti des allocataires et partenaires vis-à-vis de la médiation afin d'ajuster nos pratiques dans le but d'une amélioration continue.

Le but de cette enquête est de tirer les enseignements de l'expérience des médiateurs pour améliorer la qualité de service en Caf.

**CONTACT :** LA MÉDIATRICE DE LA RATP : MME BETTY CHAPPE

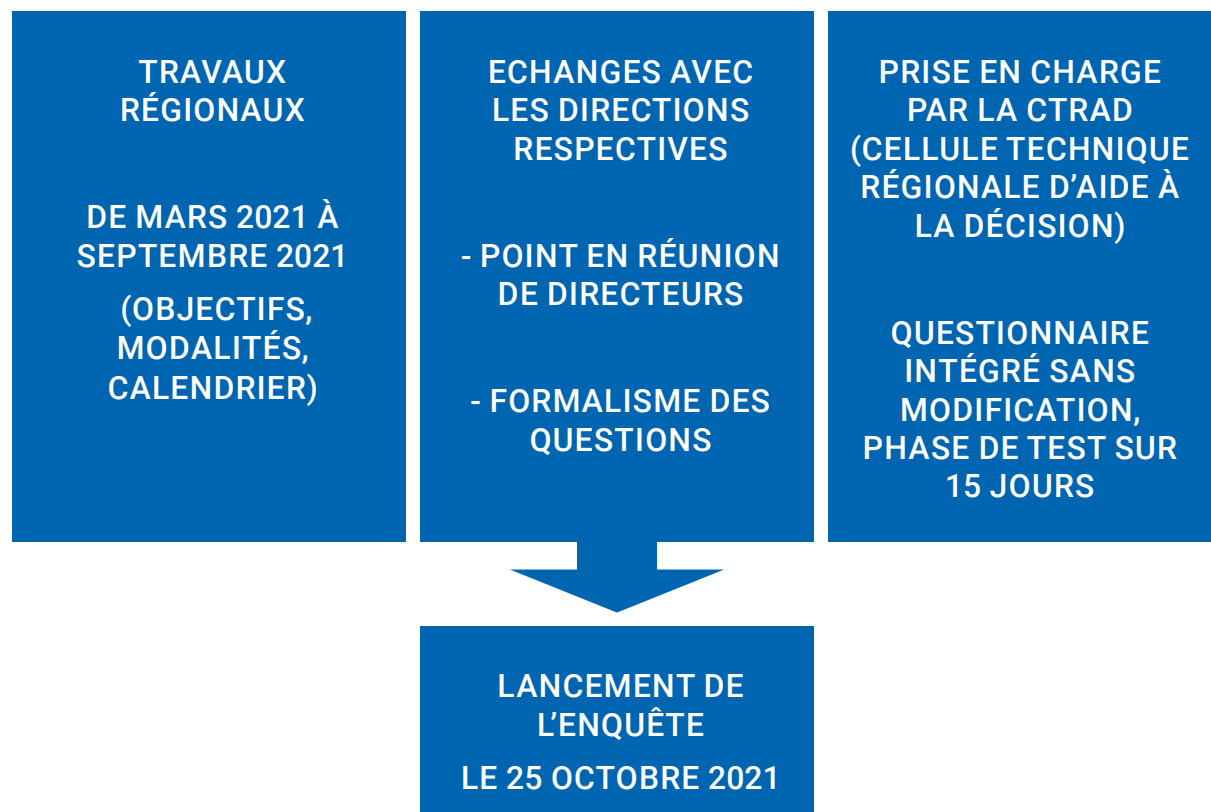


JANVIER 2021 :  
PRISE DE CONTACT

FEVRIER 2021 :  
RÉUNION TEAMS

## MISE EN ŒUVRE :

**2 CIBLES = 2 QUESTIONNAIRES : ALLOCATAIRES ET PARTENAIRES**



## LE CALENDRIER :

LANCEMENT DE L'ENQUÊTE LE 25 OCTOBRE 2021

2 RELANCES SUR NOVEMBRE 2021

CLÔTURE DE L'ENQUÊTE LE 26 NOVEMBRE 2021

### L'ÉCHANTILLONNAGE :

Les allocataires et les partenaires qui ont saisi la Médiation d'Ile de France entre juin 2020 et septembre 2021.

### LES CAFS PARTICIPANTES :

**75 – 77 – 78 - 91 – 92 - 94**

Vous trouverez les résultats régionaux de l'enquête (réalisés collectivement) ainsi que les résultats locaux.



## POUR LES PARTENAIRES

### Présentation du contexte

- 304 partenaires interrogés pour l'enquête => 92 réponses.  
Les délégués de la Défenseure des droits sont les partenaires qui ont le plus répondu.

Délai de traitement : une réponse est apportée aux partenaires dans un délai de moins de 15 jours pour presque la moitié des répondants, voire entre 15 jours et moins d'un mois pour 28 %.

Les ¾ des répondants trouvent ce délai raisonnable et rapide.

"Réponses argumentées et claires" ressortent majoritairement des observations des partenaires.

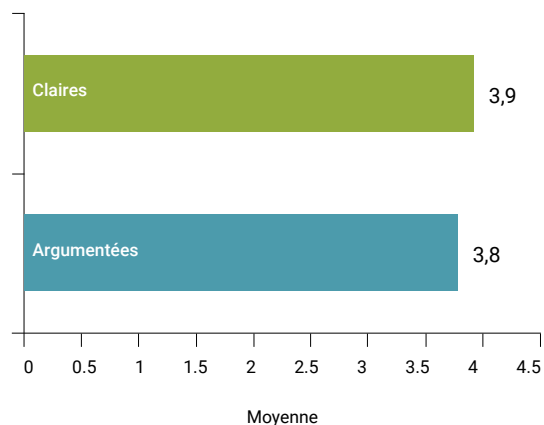
93 % des partenaires estiment qu'ils n'ont aucune difficulté à relayer les réponses transmises par le service médiation.

93 % des partenaires ayant répondu sont très satisfaits de l'intervention du médiateur.

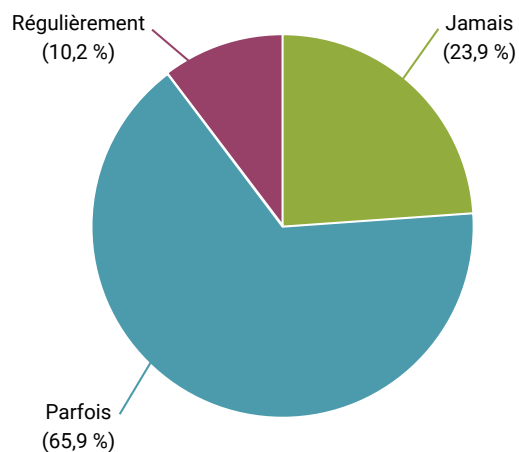
93% des partenaires recommandent globalement l'intervention du médiateur des Caf.

→ 80 % des partenaires ont connaissance qu'une première réclamation préalable doit être effectuée avant de saisir le médiateur.

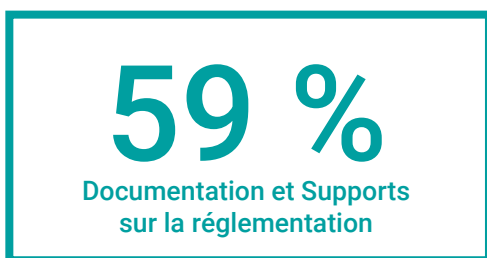
Les informations données vous semblent-elles :



Vous arrive-t-il d'avoir besoin de compléments d'informations aux réponses du médiateur ?



Leurs besoins :



Les actions à mener auprès des partenaires :

- ➔ Organiser des réunions plus fréquentes avec les partenaires.
- ➔ S'assurer que les partenaires connaissent bien les bons interlocuteurs au sein de la Caf en relation avec leur domaine de compétence. (Faire un livret en local avec les bons interlocuteurs = Guide à l'usage des partenaires des médiateurs).
- ➔ Rendre accessible le recours au médiateur pour les partenaires sur le site Caf.fr «partenaires»
- ➔ Faire un bilan annuel communicant de la médiation auprès des partenaires.

## POUR LES ALLOCATAIRES :

### Présentation du contexte

- 1 672 allocataires interrogés pour l'enquête => 391 réponses sur les 7 Caf

Les allocataires des Hauts de Seine ont été plus actifs pour répondre à cette enquête 21,5 % puis le public parisien 20,7 %, Val de Marne 17,4 % et l'Essonne 15,6 %. Les allocataires seuls sans enfant ont le plus répondu à cette enquête.

Il ressort de cette enquête que 37,3 % des allocataires ont saisi la Médiation via le site internet de la Caf, et que cette démarche reste facile à effectuer pour 54 % des personnes.

36 % des allocataires ont saisi la Médiation par un autre moyen et 19,2 % via un agent de la Caf.

52 % à la suite d'un contact téléphonique et 19 % à la suite d'une visite à l'accueil.

#### Les délais de traitement :

- 47,3 % ont répondu + de 2 mois

- 38,4 % entre 15 jours et 2 mois

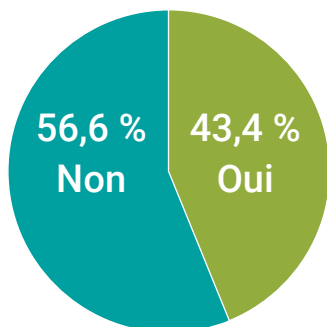
- 14 % moins de 15 jours

- Ressenti = Trop long pour 64 %, raisonnable pour 26 % et rapide pour 9 %

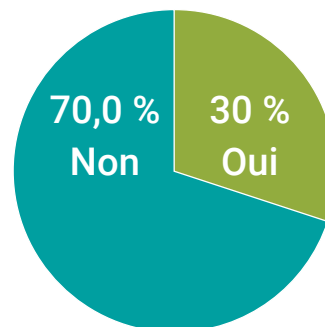
66 % des allocataires savent qu'une première réclamation préalable doit être effectuée avant de saisir le médiateur.

54 % des allocataires ne sont pas pleinement satisfaits de la Médiation d'Ile de France.

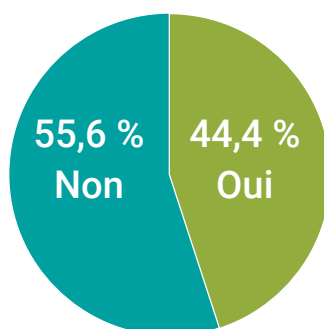
Le.la médiateur.rice administratif.ve a-t-il.elle répondu à l'intégralité de vos questions ?



Les explications étaient-elles trop techniques ?



Quelle que soit la réponse que vous avez reçue, les explications apportées vous paraissaient-elles claires ?



Leurs besoins :

Mieux connaître les missions et champ d'action de la médiation en Caf.

Les allocataires souhaiteraient humaniser les relations avec la Caf et par conséquent, ils font appel au Médiateur en espérant avoir un contact privilégié.

Les actions à mener auprès des allocataires :

- ➔ Rendez-vous téléphoniques et physiques mis en place dans certaines Caf, mais mis en attente à cause de la crise sanitaire et des organisations internes compliquées (pas de box dédié, prise de rendez-vous à gérer avec le responsable d'accueil, manque de confidentialité lors des entretiens...)
- ➔ Flyers pour expliquer les missions et champ d'action de la médiation en Caf.
- ➔ Faire un bilan annuel communicant de la médiation auprès des allocataires.



## ENQUÊTE DE SATISFACTION CAF DE PARIS :

Le service médiation de la Caf de Paris a l'opportunité, grâce au retour de ces questionnaires, de pouvoir faire un bilan de son activité au regard de la qualité perçue par le public questionné, d'analyser plus précisément leurs besoins et d'améliorer davantage la qualité du service rendu par la mise en place d'un plan d'action concret.

### LES PARTENAIRES :

Au niveau régional, 304 partenaires ayant eu recours au service médiation entre juin 2020 et septembre 2021, ont été interrogés, 92 réponses sont revenues, dont seules 25 correspondent aux partenaires Parisiens. Ces réponses émanent majoritairement des Délégués de la Défenseure des Droits, qui sont au quotidien également nos partenaires privilégiés. L'analyse présentée se base sur les résultats régionaux et non locaux car peu représentatifs et complète celle réalisée par la région, l'échantillonnage étant trop peu représentatif.

### ESTIMATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT DE LA SAISINE

**48 %**

Délai moyen du traitement de la demande partenaire inférieur à 15 jours

**28 %**

Délai moyen du traitement de la demande partenaire inférieur entre 15 jours et moins d'1 mois

**24 %**

Délai moyen du traitement de la demande partenaire inférieur entre 1 et 2 mois



**LES PARTENAIRES ESTIMENT CE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DE LEURS DEMANDES RAPIDE (40 %) ET LE JUGENT RAISONNABLE (48 %)**

D'une manière générale, les partenaires se disent satisfaits des informations données par le service médiation. Celles-ci leurs semblent claires et argumentées, néanmoins parfois un complément d'informations peut être nécessaire.

### BESOINS DES PARTENAIRES

Dans leurs réponses, ils évoquent leurs difficultés d'accès au suivi législatif et aux notes locales. Ils souhaiteraient également une plus grande transparence concernant nos difficultés techniques, notamment celles rencontrées lors du traitement des aides personnelles au logement.

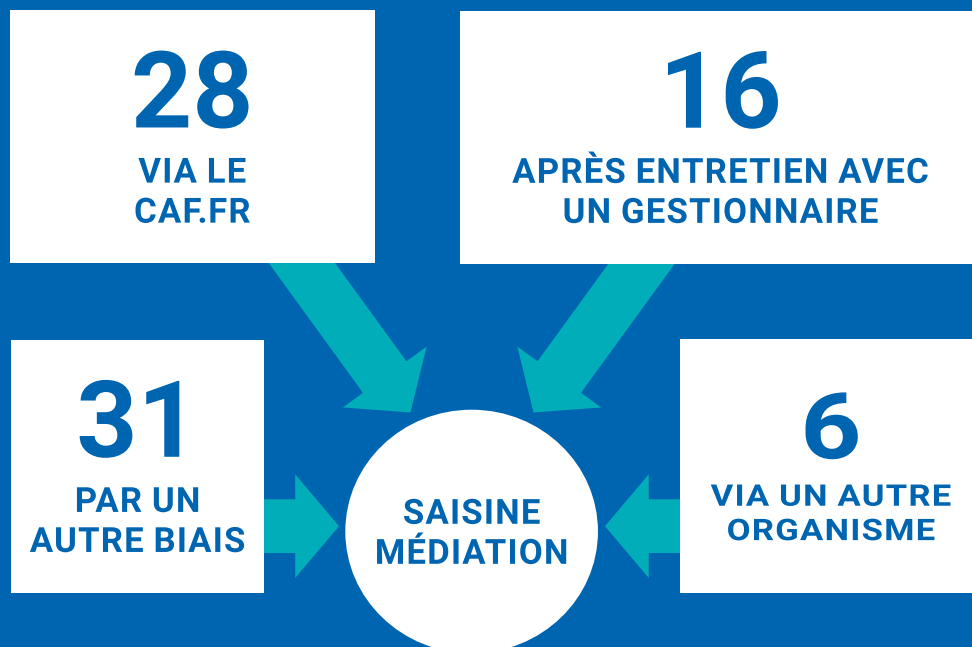
## LES ALLOCATAIRES PARISIENS :

Seulement 30 % des allocataires ayant eu recours au service médiation entre juin 2020 et septembre 2021 ont participé à cette enquête de satisfaction, soit un panel de 81 personnes.

Dans cet échantillon de répondants, la moyenne d'âge est de 43 ans, 70 % d'entre eux sont célibataires et 71 % sont sans enfant à charge. Cette typologie n'est pas représentative de la population interrogée, ni de celle saisissant la médiation de la Caf de Paris (public beaucoup plus varié).

## LE CIRCUIT DE LA SAISINE

Circuit utilisé pour recourir à la médiation administrative (81 personnes.)



On peut se satisfaire de voir que dans l'ensemble, les allocataires ont bien identifié le circuit à respecter avant toute saisine de la médiation administrative.

En effet, plus de la moitié d'entre eux a su qu'une première réclamation devait être déposée au préalable.

Les 31 personnes évoquant un autre moyen de saisine indiquent avoir fait appel à un avocat, au ministère, ou bien être passées par le biais d'un ami ou l'aide de la famille. Globalement les allocataires ont émis le souhait de voir les démarches se faciliter.

*« Le processus est pénible. Ça a pris presque un an pour arriver à une solution. On est en 2021 et le site de la Caf demande toujours un courrier avec des photocopies au lieu de les demander par internet ».*

Le caf.fr devient une voie privilégiée pour saisir le service médiation. Pour encore faciliter nos échanges avec les allocataires, le service médiation a procédé à l'ouverture de son adresse courriel en juin 2021. L'échange de pièces dématérialisées par courriel avec l'allocataire et la mise à l'image au dossier via l'outil Impged accélère également le traitement de la saisine. En effet, l'intégration des pièces justificatives se fait immédiatement dans le dossier.

## LE TRAITEMENT DE LA SAISINE :

### ESTIMATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT DE LA SAISINE

**17,5 %**

Des allocataires ont obtenu une réponse à leur saisine dans un délai de -15 jours

**41,3 %**

Des allocataires ont obtenu une réponse à leur saisine dans un délai de 15 jours à 2 mois

**41,3 %**

Des allocataires ont obtenu une réponse à leur saisine dans un délai supérieur à 2 mois



### UN DÉLAI DE TRAITEMENT RESENTI COMME TROP LONG (54,4 %) OU RAISONNABLE (30,4 %)

Si les réponses sont claires sur le plan technique et législatif, c'est plus le sentiment de ne pas avoir toutes les réponses qui entraînent une insatisfaction de plus de la moitié des allocataires répondants. Ils estiment ne pas avoir obtenu de réponse à l'intégralité de leurs interrogations de dépôts.

## RÉVISION DU DOSSIER ET SON ABOUTISSEMENT

**39,5 %**

DE DOSSIERS ONT ÉTÉ RÉVISÉS À LA SUITE D'UNE SAISINE EN MÉDIATION.

**60 %**

De ces révisions ont donné lieu à paiement de prestations

**26,7 %**

De ces révisions ont conduit à une annulation de dette

**13,3 %**

De ces révisions ont abouti sur la mise en place d'un trop-perçu

**56,4 %**

des répondants estiment que le service médiation n'a pas pris en compte **leur point de vue** lors du traitement de sa demande.

**52,6 %**

des répondants s'estiment **insatisfaits** de l'intervention du service médiation.

## LES BESOINS DES ALLOCATAIRES :

Les répondants justifient le manque de réponse à leur saisine par un manque de contact direct avec le service médiation. 13 d'entre eux auraient souhaité obtenir un rendez-vous afin d'exposer plus clairement leur situation. Pour 10 personnes, il faudrait d'avantage tenir compte de leur situation personnelle.

*« Totalemment imperméable et difficile je n'ai jamais eu d'ailleurs ce médiateur au téléphone uniquement par le biais du site »*

Les allocataires expriment ici leurs besoins d'humaniser les relations avec la Caf. En faisant appel au médiateur, ils espèrent avoir un contact privilégié. Cependant, la charge de travail ne permet pas toujours au service médiation de leur proposer des rendez-vous physiques. Le téléphone est tout de même très souvent privilégié pour demander des informations complémentaires ou bien apporter des explications aux allocataires. La réponse définitive se fait forcément par courriel ou courrier afin de conserver une trace écrite à la saisine.

En conclusion, à la lecture des résultats, on peut se demander si le niveau de satisfaction mesuré des allocataires n'est pas celui d'une perception générale vis-à-vis de la Caf et non d'un service en particulier.

*« Mes droits m'ont été refusés à 8€ près... je juge qu'au vu des faits exposés le médiateur n'a fait aucun effort »*

*« J'aurai aimé rencontrer le médiateur en physique car il n'a pas répondu à toutes mes interrogations »*

Nous venons de vivre deux années de tensions sociales. Les allocataires ont été les premiers frappés de plein de fouet par les difficultés sociales et financières qui découlent de la crise sanitaire, sans compter sur les dysfonctionnements informatiques rencontrés par la Caf de Paris depuis janvier 2021.

De nombreuses sollicitations auprès des Caf ont généré une augmentation des délais de traitement et par voie de conséquence des saisines en médiation. De plus, l'ensemble des saisines ne conduisent pas nécessairement à une révision du dossier de l'allocataire. L'explication de la législation et le refus de déroger aux barèmes en vigueur peut créer une insatisfaction chez les allocataires qui s'attendent à plus de considération à leurs égards de la part de la médiatrice compte tenu de leur situation particulière.

*« Elle n'a pas été sensible à ma situation malgré le contenu sensible de ma demande et tout le long de la démarche que j'ai eue à effectuer »*

## Les actions à mener auprès des allocataires :

- ➔ Améliorer les courriers pour les rendre plus clairs et davantage personnalisés.
- ➔ Identifier et rendre plus visible le rôle du médiateur et ses missions et le cadre d'intervention (mettre à jour le caf.fr avec l'espace de saisine mis à disposition, en appuyant sur le fait qu'une démarche préalable est obligatoire avant toute démarche, faire un affichage dans les accueils, signature personnalisée et courrier personnalisé dans le système d'information).
- ➔ Création d'un flyer pour accompagner les réponses faites aux allocataires et partenaires (rôle du médiateur, les limites du périmètre d'activité).
- ➔ Recevoir les allocataires plus facilement à l'accueil et contacter de manière plus soutenue les allocataires afin d'être plus accessible.
- ➔ Améliorer les délais de traitement des saisines.
- ➔ Effectuer une nouvelle enquête de satisfaction en 2023.

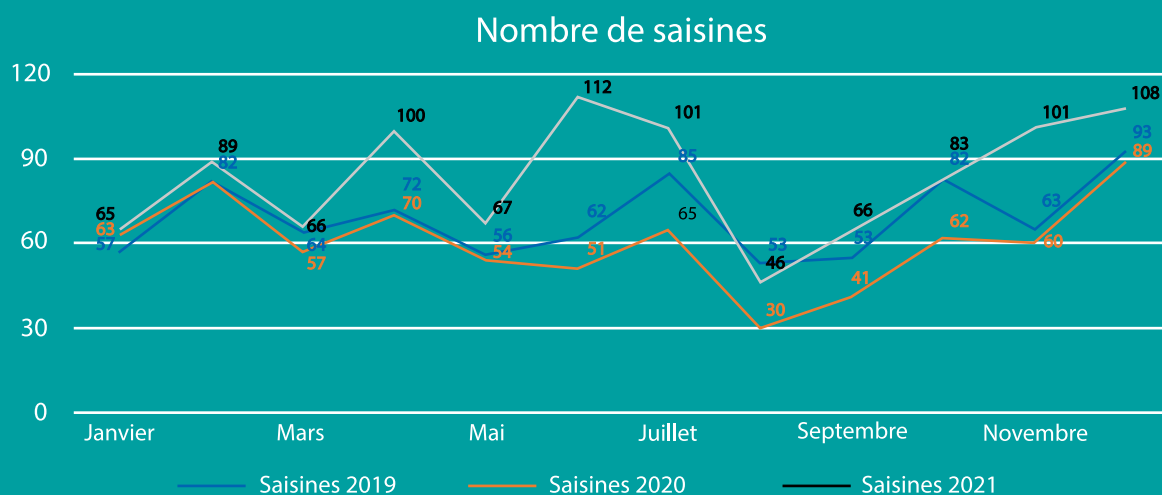


# Bilan chiffré de la médiation à la Caf de Paris

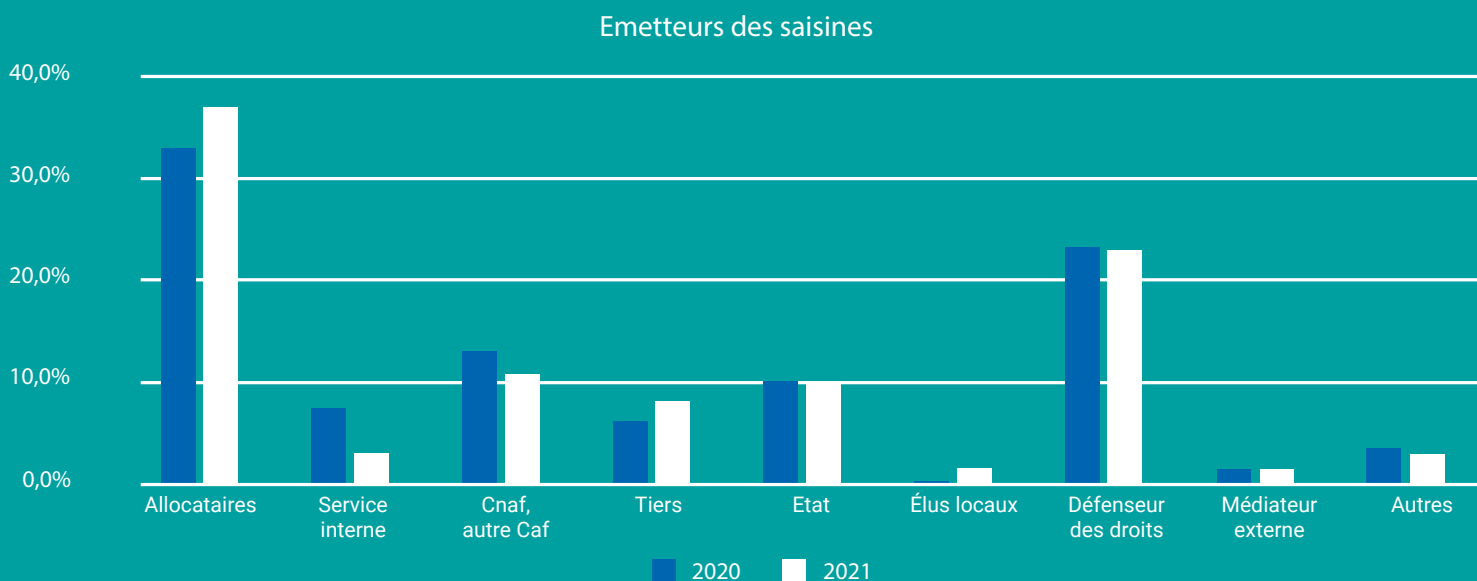
1 003 dossiers ont été pris en charge par la médiation administrative, soit une moyenne de 83 dossiers par mois. 184 de ces saisines sont hors médiation, une augmentation de 38,54 % entre 2020 et 2021.

Cette évolution s'explique notamment en partie par l'ouverture de la boîte électronique aux allocataires sur le site caf.fr, l'augmentation des délais de traitement de la Caf de Paris sur l'année et la mise en place de la réforme des aides au logement depuis le 1er janvier 2021 ainsi que par d'autres facteurs qui seront évoqués dans ce rapport.

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES ENTRE 2019 ET 2021



## D'OÙ VIENNENT LES DEMANDES DE MÉDIATION ?



**Les allocataires et le Défenseur des droits effectuent la majorité des demandes de médiation.**

## LES MOTIFS DE SAISINE POUR L'ANNÉE 2021

- Les absences de paiement (54,2%) liées à :
  - Des erreurs d'enregistrement, de réglementation,
  - L'absence de justificatifs permettant d'ouvrir des droits (régularité de séjour, absence de démarche de l'allocataire, ...).
- Les incompréhensions d'indus ou de remboursement (23,3%).
- Les incompréhensions de décisions Caf (25,3%).

## LES PRESTATIONS LES PLUS CONCERNÉES PAR LA DEMANDE DE MÉDIATION

**43,5 %** La législation complexe de l'aide au logement demande des explications détaillées sur son mode de calcul et sur les changements de situation. C'est la prestation la plus concernée par les demandes de médiation notamment avec l'application de la réforme du calcul de cette prestation depuis le 1er janvier 2021.

**30,4 %** En 2021, le Rsa reste une prestation complexe qui concerne un public particulièrement précaire pour lequel toute modification du droit peut générer de l'inquiétude et de l'incompréhension. L'allocataire s'adresse dans la plupart des cas à la médiation pour avoir des précisions et s'assurer que la législation a bien été appliquée à sa situation.

**19,4 %** Les demandes relatives au handicap restent stables et les motifs concernent en majorité le passage à la retraite.

**10,40%** Comme pour le RSA, la prime d'activité est une prestation législativement peu accessible. Les éléments liés à la rémunération devant être déclarés, sont souvent sources d'incompréhension et à l'origine de trop-perçus.

- La proportion des demandes de médiation liées à la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) s'élèvent à 7,7%. Elles concernent en particulier l'allocation de base.
- On observe une augmentation des saisines liées à l'Allocation rentrée scolaire qui passent de 1,9% en 2020 à 3,7% en 2021.

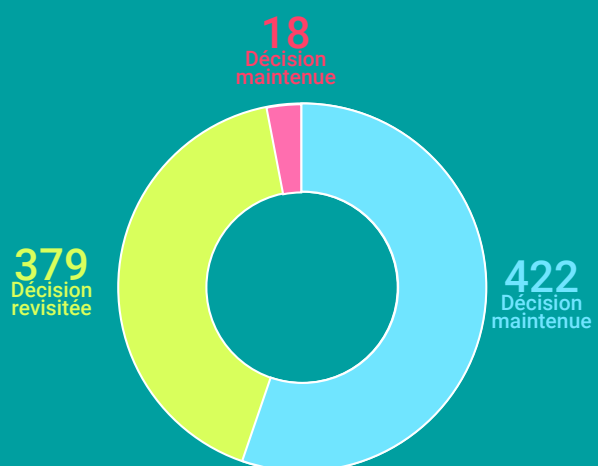
## TAUX D'ERREUR DE LA CAF DE PARIS

Un taux d'erreur lié aux dysfonctionnements informatique à améliorer et une vigilance à apporter sur les erreurs de liquidation.

	2020	2021
Pas d'erreur Caf	54,2 %	48,3 %
Dysfonctionnement informatique	6,5 %	11,7 %
Absence de réponse Caf	2,3 %	2,4 %
Réponse Caf inadaptée	3,1 %	2,2 %
Erreur de législation	3,2 %	5,0 %
Erreur de liquidation	12,1 %	11,1 %
Délai de traitement	18,6 %	17,1 %

La majorité des saisines n'est pas liée à une erreur de la Caf. Les allocataires sont principalement en demandes de renseignements complémentaires et souhaitent mieux comprendre la législation et leurs droits, d'autant plus lorsqu'ils sont redevables d'un trop-perçu.

## LE MODE DE RÉOLUTION



## LES INCIDENCES FINANCIÈRES DE LA MÉDIATION

L'action de la médiation a permis de :

- Déclencher 299 paiements pour un montant de > 885 443 €
- Constater 54 indus pour un montant de > 123 804 €
- Faire annuler 3 indus pour un montant de > 80 137 €

À noter que le nombre de dossiers en situation de fraude est diminué entre 2020 et 2021, qui est de 4,6 % pour 2021.

## LA MÉDIATION ET LES DONNÉES SOCIOLOGIQUES

La répartition par catégorie de foyer :



**62 %**  
personne isolée



**15 %**  
famille monoparentale



**11 %**  
famille avec enfant



**12 %**  
couple sans enfant



# Constats et propositions de la médiatrice

## LES CONSTATS : Problématiques repérées

- Incompréhension de la rupture de droits pour les bénéficiaires de minimas sociaux en cas de dépôt de demande de retraite.
- Le partage des prestations (aide au logement, RSA et Prime d'activité en cas de résidence alternée) n'est pas encore appliqué à l'ensemble des demandes.
- Retenues excessives sur les prestations et compensations immédiates.
- De nombreuses suspensions subsistent sur les dossiers à la suite d'absence de documents, contrôle non clos, contrôle sur place en attente ce qui engendre des ruptures de droits.
- Incompréhension des trop perçus due à la complexité des notifications envoyées.
- Les dossiers ne sont pas étudiés au-delà de la prescription biennale en cas de fraude pour les révisions de paiements.
- Confusion des allocataires et des gestionnaires allocataires entre la Réclamation, la Médiation et la Contestation.
- La législation pour les droits aux prestations pour les enfants étrangers demeure trop vaste et complexe
- L'absence de Cumul Aah / Ass.

## LES PROPOSITIONS : Perspectives et objectifs de 2022

- Une messagerie dédiée a été créée pour fluidifier les échanges avec la Cnav pour l'enregistrement des subrogations liées aux minimas sociaux.
- Mettre en œuvre la réglementation concernant le partage des prestations dans l'outil informatique local.
- Harmoniser les pratiques entre les Caf avec une doctrine nationale en accord avec la Direction Comptable et Financière pour éviter les retenues excessives sur les prestations.
- Exclure les minimas sociaux des récupérations à 100% afin de laisser un reste à vivre pour les personnes en grande fragilité.
- Suivre les nouvelles recommandations pour gérer la prévention des suspensions et améliorer les délais de traitement.
- Rendre plus claires les notifications de dettes.
- Débuter une collaboration avec la Direction comptable et financière pour revoir les dossiers de médiation antérieurement à la prescription biennale.
- Sensibiliser tous les Gca Gce de la Caf de Paris sur les 3 thématiques (Réclamation, Contestation et Médiation).
- Mettre en place un plan de communication pour mieux sensibiliser les allocataires sur les 3 thématiques.
- Commencer un partenariat plus efficace avec la Préfecture de Paris afin d'obtenir les informations afférentes à la situation des enfants plus rapidement.
- Proposer un droit d'option pour la prestation la plus avantageuse. Inclure l'Ass dans la base ressources Aah - Inclure l'Aah dans la base ressources Ass. (En attente de décision du cabinet de Mme Cluzel)

# Conclusion



**Cette année 2021 a été rythmée par la réforme du calcul des aides au logement et l'ouverture d'une adresse électronique pour saisir directement la médiation de la Caf de Paris via le caf.fr. Les actions entreprises par le service médiation devront être poursuivies en 2022. Une sensibilisation devra être menée auprès des allocataires, des partenaires pour une meilleure compréhension de la fonction de Médiateur.**