



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de Paris



RAPPORT ANNUEL

DE LA MÉDIATION

2022

AVANT-PROPOS

En 2022, la médiation administrative s'est avérée essentielle pour maintenir une relation de qualité avec les allocataires et les partenaires de la Caf de Paris, suite aux difficultés sociales et à la crise sanitaire de 2021. Malgré une augmentation du nombre de demandes, principalement liées au contexte social, le service médiation de la Caf de Paris a été efficace pour faire face à ces défis. Le rapport présenté confirme l'importance de l'action de la médiation, en soulignant les progrès possibles pour prévenir les conflits avec les allocataires et réagir rapidement aux situations problématiques. Des travaux régionaux ont également été réalisés pour informer les allocataires et les partenaires des activités de médiation.



Tahar Belmounès,
Directeur Général de la Caf de Paris

LE RÔLE DU MÉDIATEUR

- Écoute et prend le point de vue de l'allocataire en considération tout en l'orientant vers le bon interlocuteur.
- Aide à mieux comprendre les décisions prises par la Caf et apporte des explications personnalisées.
- Assure la bonne application du règlement en vigueur et préconise une révision du dossier s'il constate des irrégularités.
- Procède à une analyse objective et globale des éléments du dossier et rétablit le dialogue entre le service de la Caf et l'allocataire.



Aurélie Thibault,
Médiatrice de la Caf de Paris

SOMMAIRE

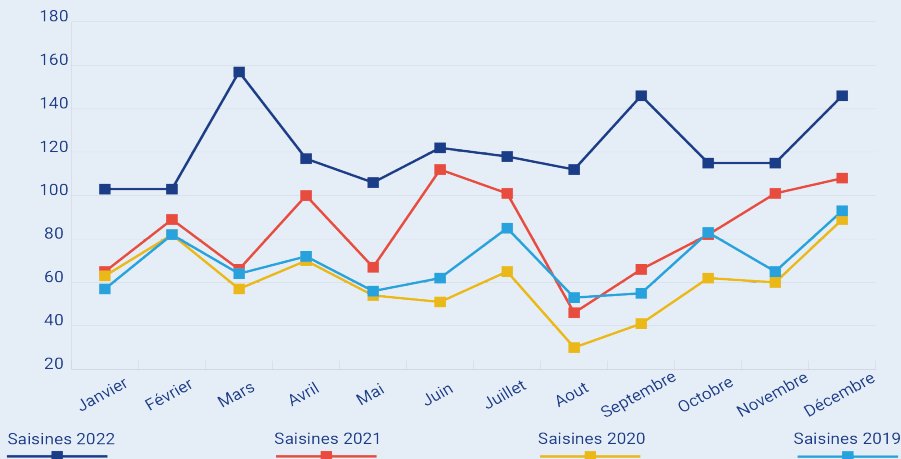
- 1 ▪ Bilan chiffré
- 2 ▪ Focus sur les mutations
- 3 ▪ Constats et propositions de la médiatrice
- 4 ▪ Conclusion



1. BILAN CHIFFRÉ

Entre 2021 et 2022, le nombre de saisines a connu une augmentation de 45 %. Cela peut s'expliquer par l'allongement des délais de traitement et par l'accès facilité à la médiation pour les allocataires sur le site Caf.fr.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



Le nombre de saisines qui ne concernent pas le service médiation a considérablement augmenté. La hausse s'élève à 119 % entre 2021 et 2022.

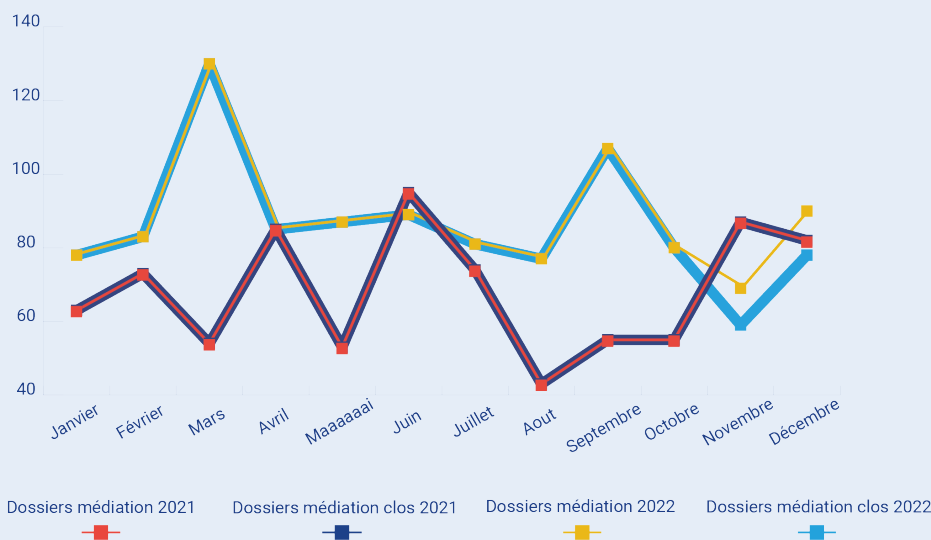
En revanche, le nombre de saisines à bon escient est plus mesuré. Il a augmenté de 28,69 % entre 2021 et 2022.

1460
SAISINES

1056 saisines pour la médiation

404 saisines hors-médiation

LES DOSSIERS «MÉDIATION»

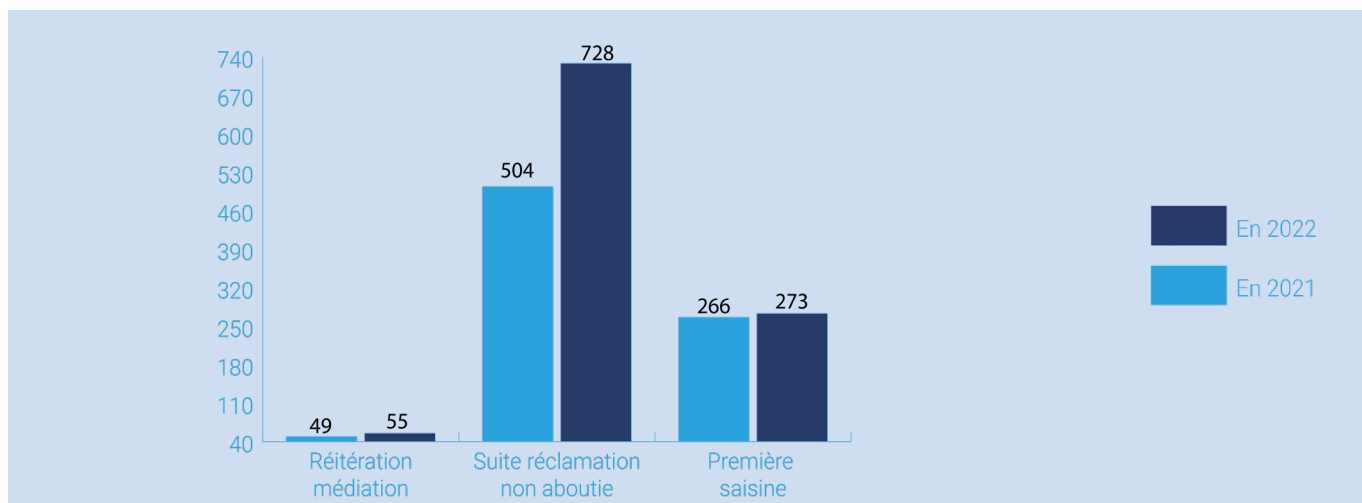


L'année 2022 a connu deux pics d'activité :

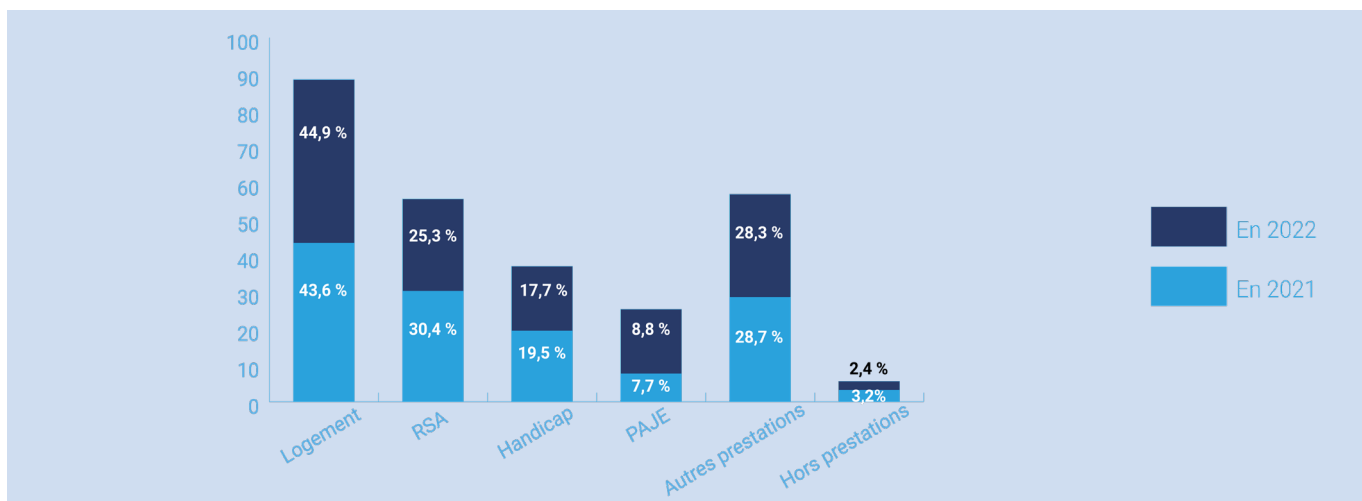
- Le mois de mars, en raison d'absences de droits (valorisés ou non), de ressources ou quittances de loyers, ainsi que des dossiers à affilier à la suite d'une mutation ou d'un changement d'adresse.
- Le mois de septembre, en raison de droits valorisés et des contestations des allocataires concernant les trop perçus et les refus de droits.

L'ORIGINE DES SAISINES

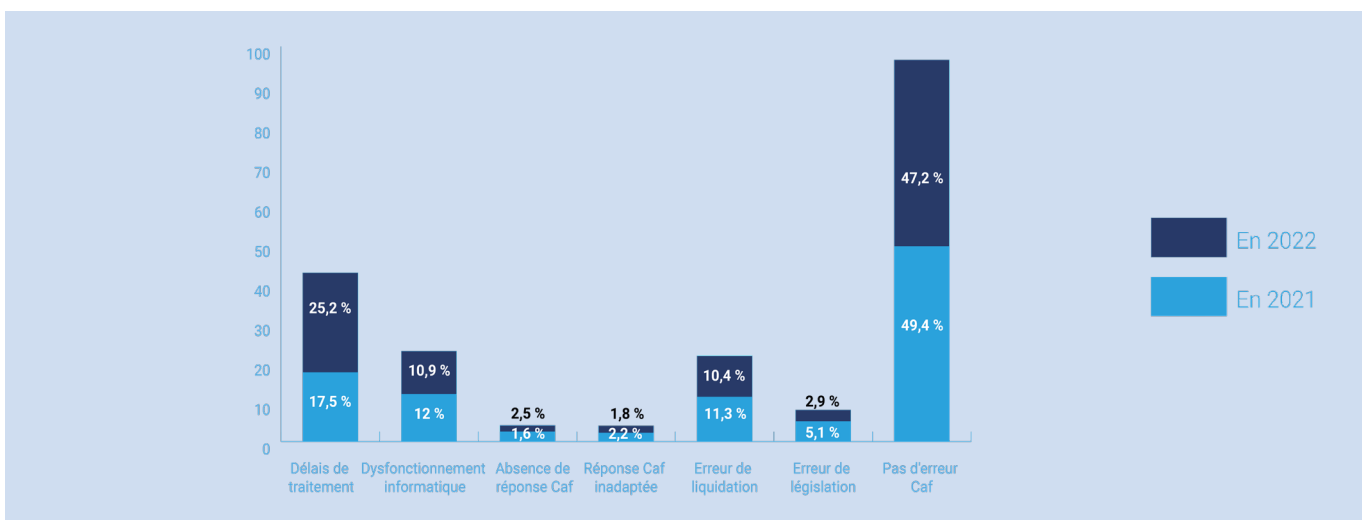
Les différentes campagnes de sensibilisation semblent être efficaces auprès des allocataires et des partenaires. En majorité, la médiation n'est effectuée qu'après une réclamation préalable. Le nombre de réitérations de saisines de la médiation a baissé d'un point, passant de 4,9 % à 3,9 % entre 2021 et 2022.



LES PRESTATIONS CONCERNÉES

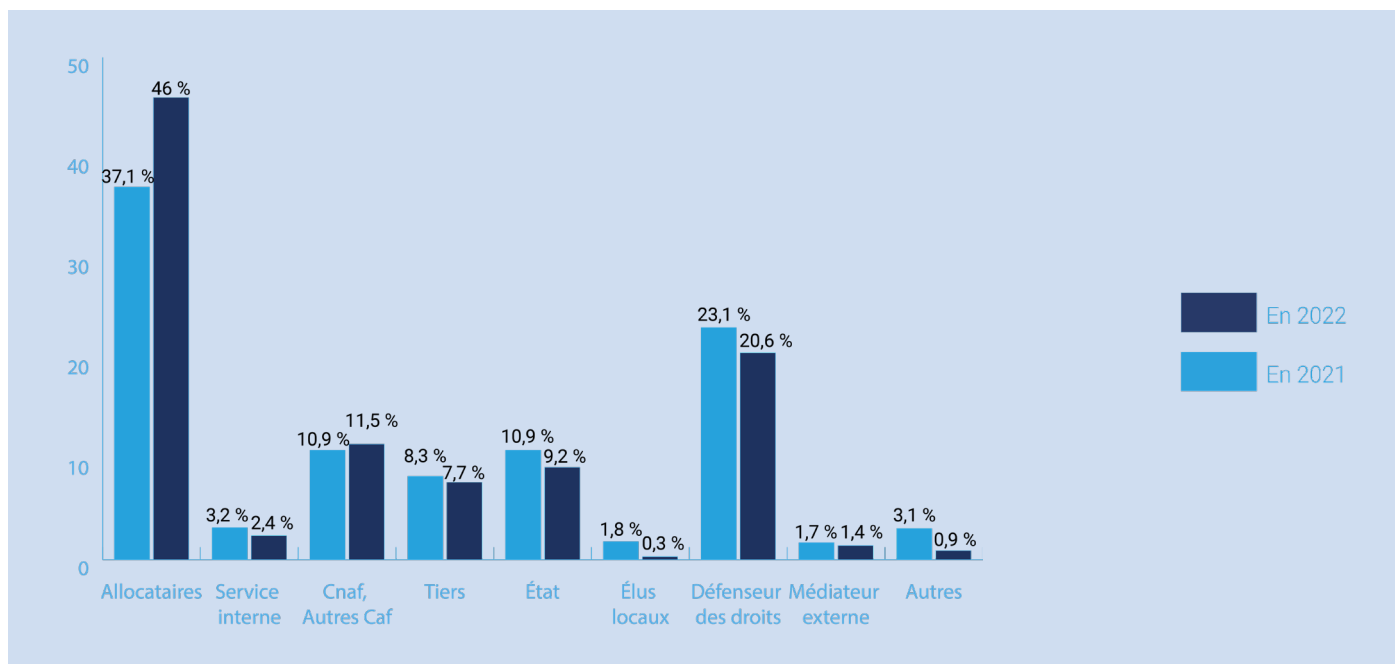


LES CAUSES DES SAISINES

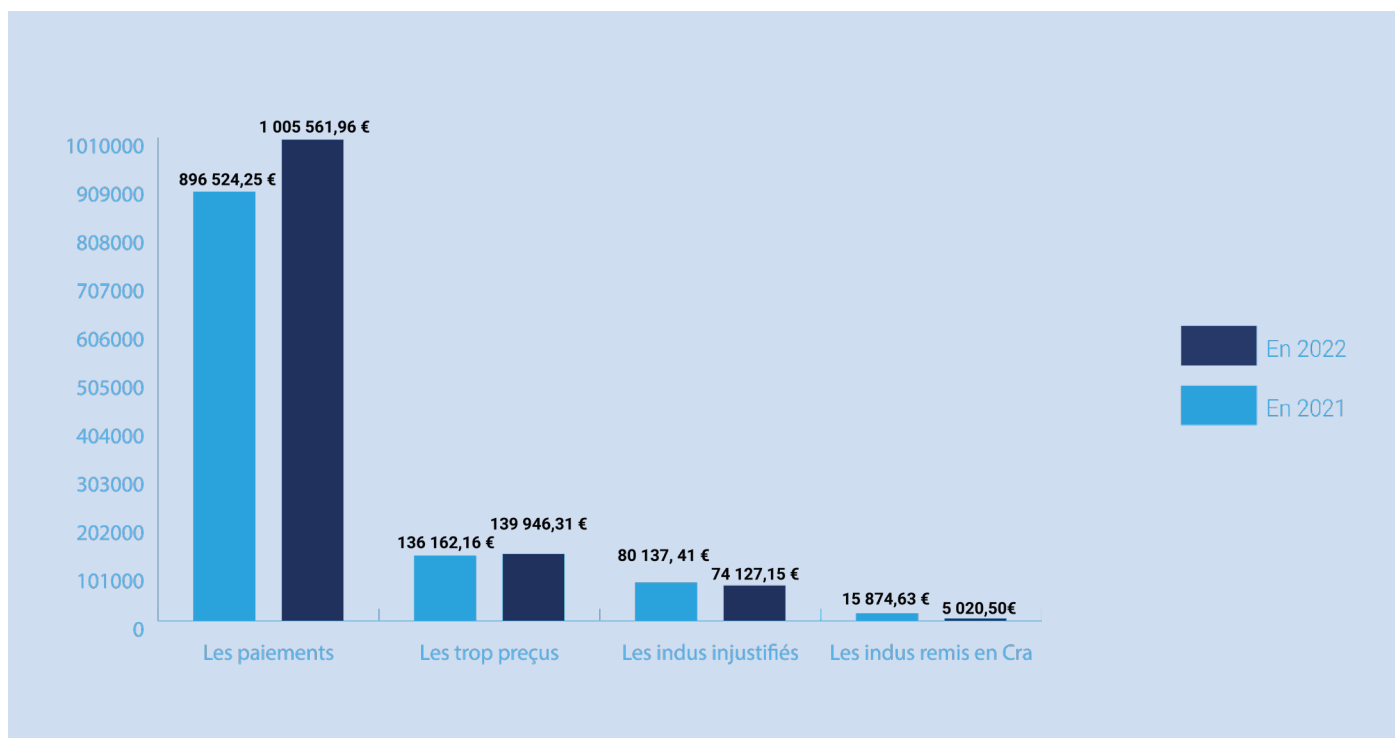


LES ÉMETTEURS DE SAISINES

La mise à disposition du formulaire de saisine sur le site Caf.fr a visiblement rendu plus facile l'accès à la médiation de la Caf de Paris pour les allocataires. Le nombre de saisines des Caf/Cnaf est monté à 119 en 2022, contre 89 en 2021. 31% des dossiers font remonter la thématique des mutations avec une révision effectuée sur tous les dossiers.



LES INCIDENCES FINANCIÈRES



2. FOCUS SUR LES MUTATIONS

Les transferts de dossiers effectués à la suite d'un déménagement ou vers d'autres organismes en cas de changement de situations professionnelles ne doivent en principe pas générer de ruptures de droits. En pratique, les mutations sont à l'origine de ruptures de droits parfois longues et particulièrement problématiques pour les publics fragilisés.

Les délais de traitement des Caf s'allongent, impactant de ce fait le délai de transfert d'une Caisse à une autre. Or les droits sont interrompus tant que le nouvel organisme n'a pas affilié le dossier.



Lorsqu'un étudiant bénéficiant uniquement des aides au logement et n'ayant pas de créance ou qu'un allocataire avec un dossier sans droits déménagement, le système de la Caf ne modifie pas automatiquement l'adresse à la mutation du dossier.

Des mesures ont été prises pour éviter les certificats de mutations inutiles, mais celles-ci peuvent provoquer un allongement des ruptures de droits. La Caf doit mieux communiquer sur le caractère impératif d'une nouvelle demande pour continuer à bénéficier de l'aide.

RECOMMANDATIONS RÉGIONALES

Inverser le principe : muter tous les dossiers avec une nouvelle adresse dans un autre département, sauf lorsque l'allocataire est un étudiant qui retourne vivre chez ses parents.

Faire évoluer le site Caf.fr : informer l'allocataire de l'obligation de formuler une nouvelle demande d'aide lors d'un changement de situation pour son nouveau logement.

- Question : êtes-vous locataire de votre nouveau logement ? Oui - non
- Si oui : décrochage sur une demande d'aide au logement + création d'un bon de travail en vue d'une mutation du dossier.
- Si non : notification de la radiation du dossier.

Créer un encart sur le Caf.fr pour informer les allocataires des démarches à effectuer en cas de déménagement



3. CONSTATS ET PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

CONSTATS

Nécessité de prévenir les ruptures de droits.

Retenues sur les prestations et compensations immédiates.

Erreur de liquidation.

Confusion entre les notions de réclamation, contestation et médiation.

Difficultés au passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux.

Enjeux à mieux adapter le recouvrement à la situation du débiteur.

L'application de la réglementation sur réclamation.

PROPOSITIONS

Maintenir les droits plus systématiquement lorsque le retard n'est pas imputable à l'allocataire et lorsqu'il apporte la preuve de dépôt de son dossier de renouvellement.

Harmoniser les pratiques des Caf avec une doctrine nationale en accord avec la Direction Comptable et financière, et tenir compte de la situation globale de l'allocataire.

Mettre en place des réunions bilatérales avec la Direction des Prestations familiales pour faire remonter les thématiques qui sont sources d'erreurs ainsi que l'analyse du tableau de reporting qui retrace le type d'erreur rencontrée et le gestionnaire concerné.

Sensibiliser auprès de tous les gestionnaires de la Caf de Paris avec les services Commission de recours à l'amiable et la responsable du service réclamation. Mettre en place un plan de communication auprès des allocataires pour mieux les sensibiliser sur le Caf.fr.

Accentuer la communication auprès de ces publics pour mieux les aider dans les démarches auprès de la Cnav ou de la Cramif.

Introduire plus de souplesse dans les plans de remboursement des indus. Tenir compte de la situation globale de l'allocataire. Poursuivre la réflexion d'un reste à vivre. Procéder plus fréquemment au reversement des rappels de prestations.

Généraliser et uniformiser les procédures d'accès au droit au niveau national. Étudier les droits sur première manifestation de l'allocataire, sans attendre un refus.

4. CONCLUSION

L'année 2022 a été un succès pour la médiation de la Caf de Paris. Les relations avec les usagers se sont améliorées grâce à des solutions satisfaisantes ainsi qu'un dialogue constructif. La Caf s'engage à maintenir ces pratiques de médiation et à offrir un service de qualité en 2023 et au-delà.

