

RAPPORT ANNUEL **DE LA MÉDIATION**

2023



AVANT-PROPOS

« L'année 2023 représente une nouvelle étape dans la consolidation d'une offre de médiation organisée par la Caf de Paris. La progression est notable compte tenu du contexte social et des importantes évolutions réglementaires qui marquent les relations et les attentes, parfois les incompréhensions et les erreurs, susceptibles d'altérer ou de fausser les conditions d'accès aux droits et en particulier au juste droit.

La Caf de Paris se mobilise de manière volontariste afin que les allocataires identifient et se saisissent de l'offre de médiation, y compris en expérimentant la téléprocédure. Le réseau partenarial a été impliqué, informé et associé afin d'assurer la plus grande continuité dans l'accompagnement. Merci à Aurélie Thibault et aux services pour leur engagement.

Ensemble, nous saurons poursuivre sur cette voie du dialogue bienveillant pour un meilleur accès aux droits ! »



Tahar Belmounès,
Directeur Général de la Caf de Paris

LE RÔLE DU MÉDIATEUR

Le médiateur doit maintenir une relation de confiance avec les allocataires. Ses missions s'articulent autour des axes suivants :

- Écouter et prendre en considération le point de vue de l'allocataire, tout en l'orientant vers le bon interlocuteur.
- Aider les allocataires à mieux comprendre les décisions prises par la Caf et leur fournir des explications personnalisées.
- Assurer la bonne application du règlement en vigueur et préconiser une révision du dossier en cas d'irrégularités.
- Procéder à une analyse objective et globale des éléments du dossier et rétablir le dialogue entre le service de la Caf et l'allocataire.



Aurélie Thibault,
Médiatrice de la Caf de Paris

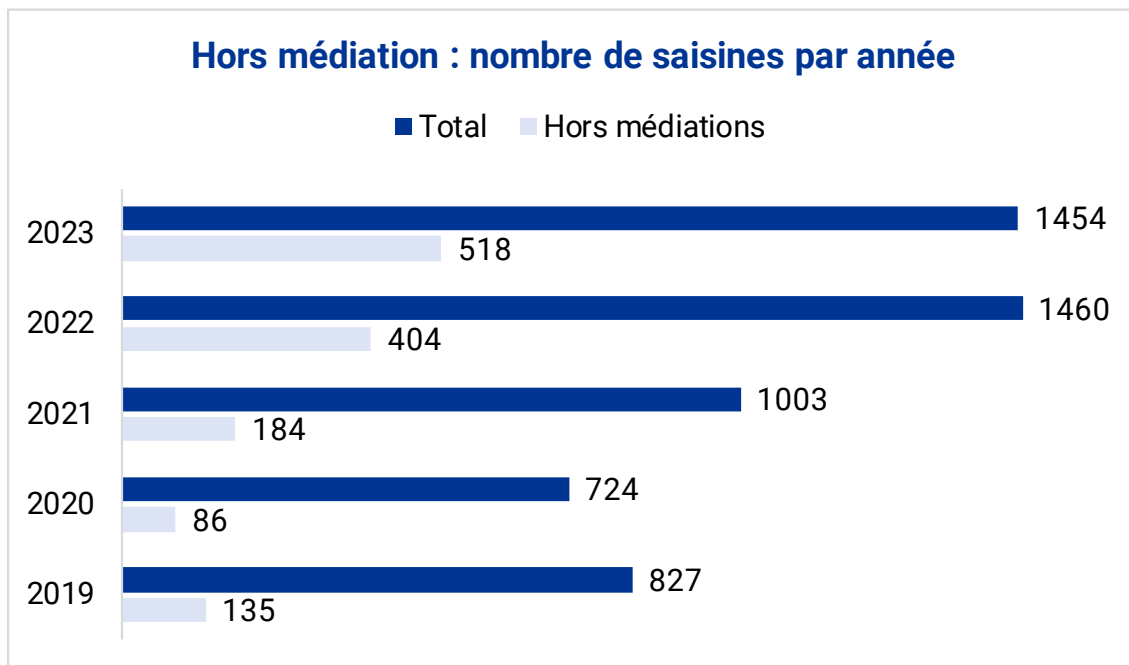
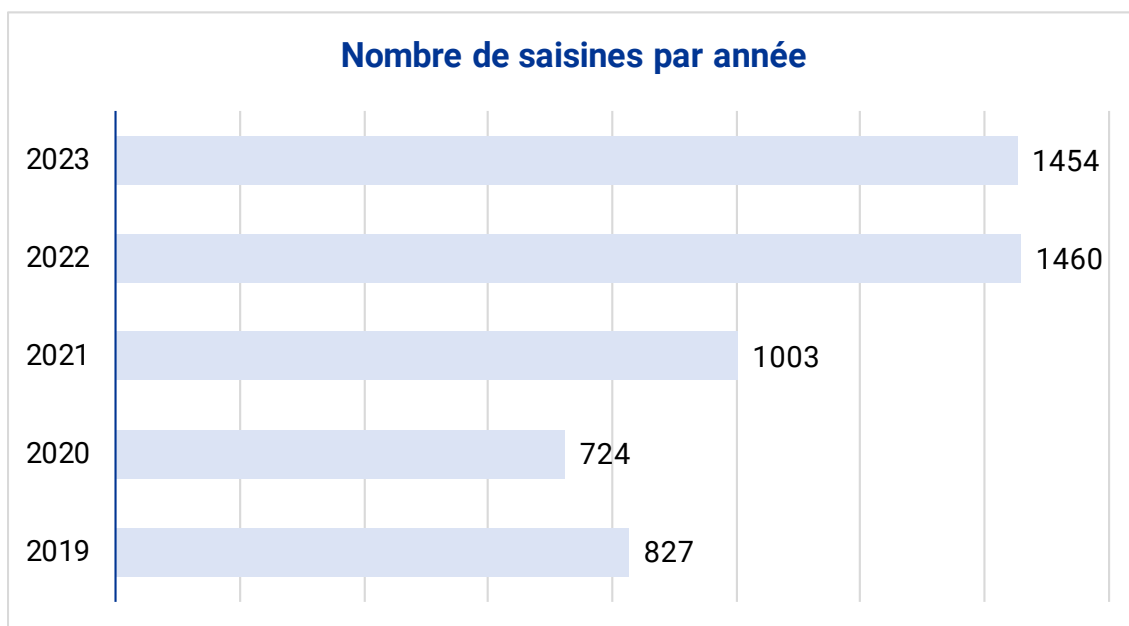
SOMMAIRE

Bilan chiffré	02
Le temps fort 2023 : au niveau local	08
Focus sur la téléprocédure	09
Constats et propositions de la médiatrice	12
Conclusion	13

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



En 2023, 1 454 saisines ont été traitées, dont 936 saisines pour la médiation et 518 saisines hors-médiation.

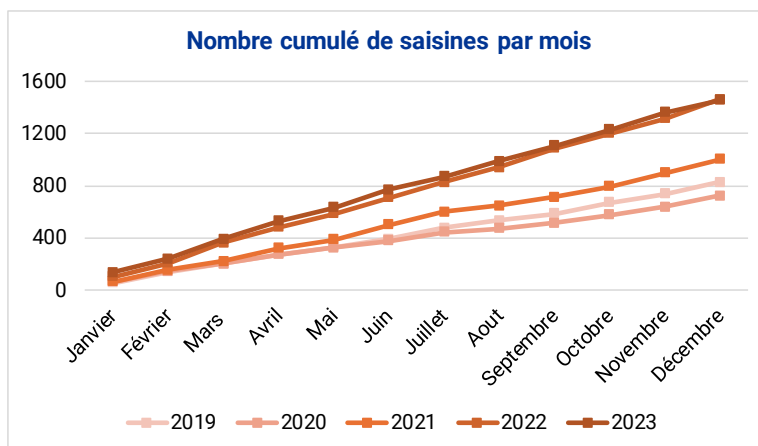
Le nombre de saisines qui ne concernent pas le service médiation continue d'augmenter. La hausse s'élève à 28,22 % entre 2022 et 2023.

En revanche, le nombre de saisines à bon escient est plus mesuré. Il a diminué de 12,69 % entre 2022 et 2023.

L'ÉVOLUTION DES SAISINES SUR CINQ ANNÉES

L'année 2023 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.



LA MEDIATISATION ET LES DONNÉES SOCIALES



PERSONNE
ISOLÉE
64,5 %



FAMILLE
MONOPARENTALE
12,6 %

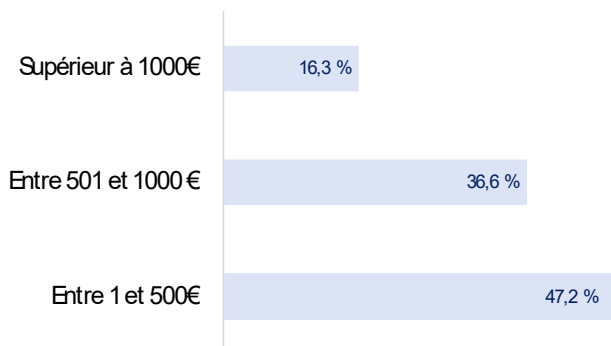


COUPLE
SANS ENFANT
13,2 %

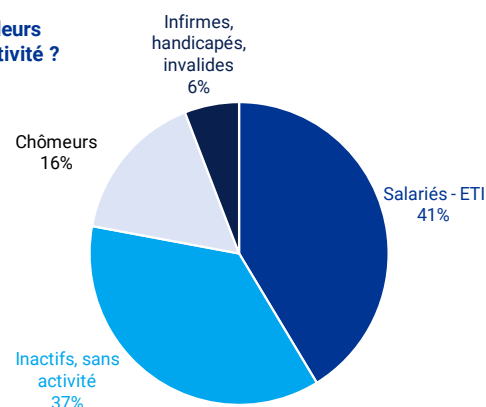


FAMILLE
AVEC ENFANT(S)
9,7 %

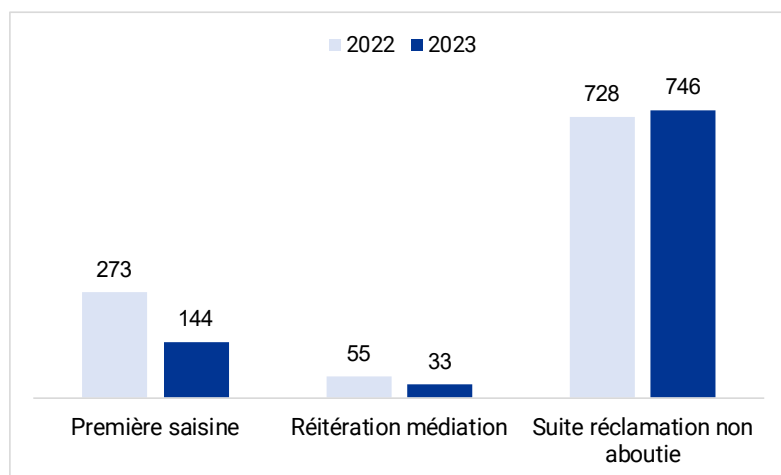
Quel est leur quotient familial ?



Quelles sont leurs catégories d'activité ?



L'ORIGINE DES SAISINES

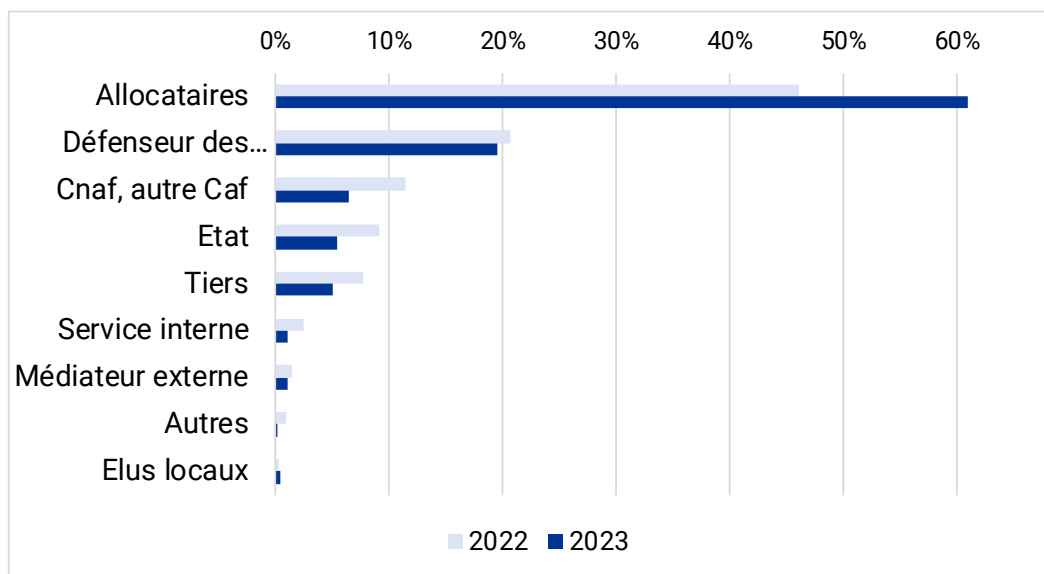


Les différentes campagnes de sensibilisation semblent être efficaces auprès des allocataires et des partenaires. En majorité, la médiation n'est effectuée qu'après une réclamation préalable. Le nombre de réitérations de saisines de la médiation a baissé d'un point, passant de 4,9 % à 3,9 % entre 2021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

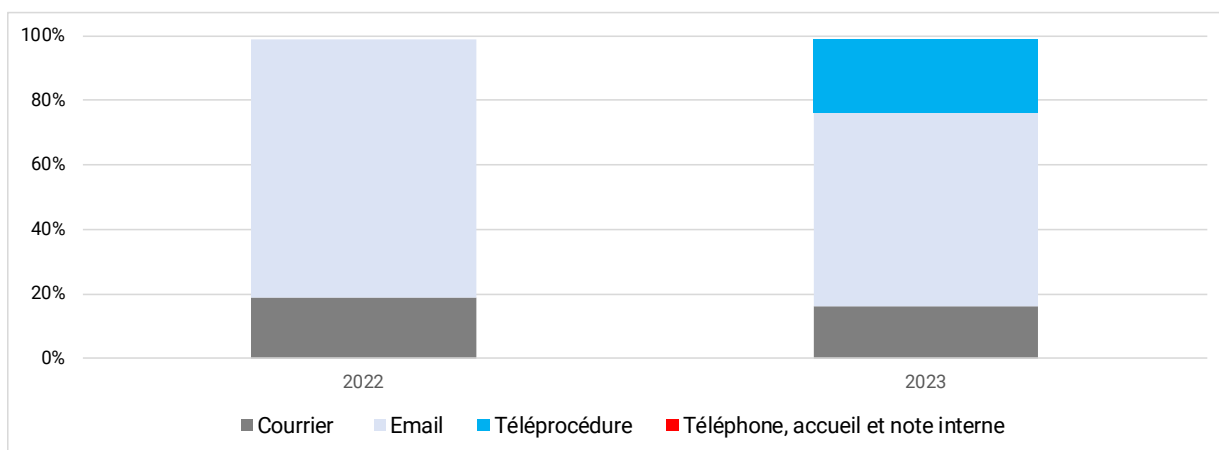
QUI SAISIT LA MÉDIATION ?

Depuis le 26 juin 2023, la mise à disposition du formulaire de saisine sur le site Caf.fr a déjà rendu l'accès à la médiation de la Caf de Paris plus visible pour les allocataires. Actuellement, une téléprocédure est en cours d'expérimentation à la Caf de Paris, accessible également sur le Caf.fr.

Le nombre de saisines des Caf/Cnaf a perdu 5 points entre 2022 et 2023, en revanche les Délégués du défenseur des droits restent stables.

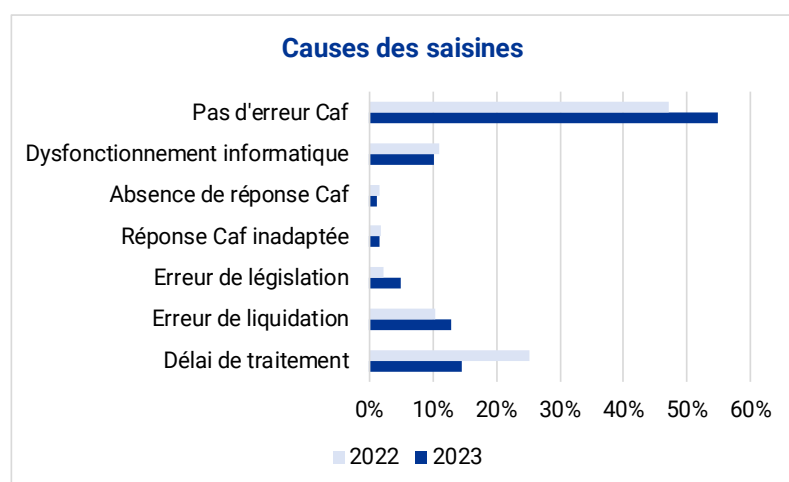


CANAUX POUR SAISIR LA MÉDIATION



Avec la téléprocédure, le mode de saisine a évolué. La saisine par email est quasiment identique en nombre entre 2022 et 2023. Le courrier demeure très présent et a même connu une légère augmentation entre 2022 et 2023. 144 « hors médiation » sont issues de la téléprocédure alors qu'un test d'éligibilité a été mis en place pour alerter les allocataires sur le fait qu'une démarche préalable doit être effectuée.

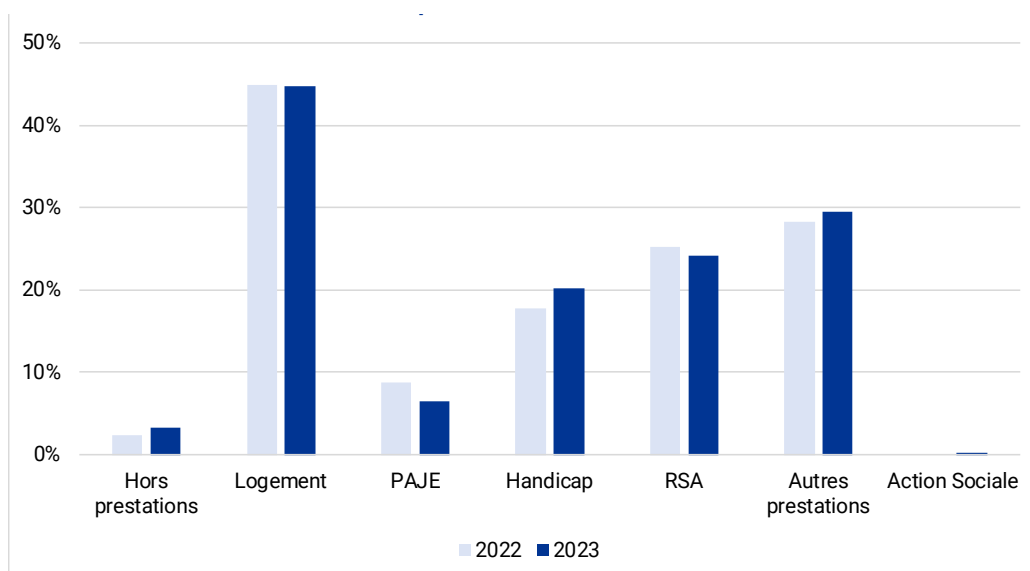
LES CAUSES DES SAISINES



45 % des saisines concernent l'incompréhension des trop perçus et pour un peu plus de 41 % l'absence de paiement.

La tendance n'est pas tout à fait la même au niveau de l'ensemble des Caf du réseau pour l'absence des paiements qui passe après l'incompréhension des trop perçus et l'incompréhension des décisions de la Caf.

LES PRESTATIONS CONCERNÉES



LES PRINCIPALES PRESTATIONS CONCERNÉES PAR LA DEMANDE DE MÉDIATION

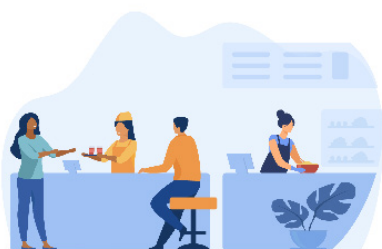
AIDE AU LOGEMENT



Les saisines concernant l'aide au logement se stabilisent par rapport à 2022, représentant près de la moitié des demandes de médiation en 2023.

Le service médiation reste un point d'entrée pour apporter des explications sur les modalités de calcul appliquées depuis le 1^{er} janvier 2021 pour les aides au logement. Les changements de montant, ou fin de droit, peuvent intervenir plus fréquemment tout au long de l'année du fait de l'actualisation des droits tous les trois mois.

PRIME D'ACTIVITÉ



Après une légère hausse des saisines concernant la prime d'activité en 2022, cette tendance continue en 2023 avec 13,8 % des saisines.

Cette augmentation est due à la détection de trop-perçus lors des contrôles annuels des ressources et aux divergences entre les différentes déclarations.

De plus, l'absence de droit pour les demandeurs étrangers sans titre de séjour depuis au moins 5 ans et les « étudiants stagiaires » restent des problèmes récurrents, la législation concernant leurs indemnités de stage étant difficile à comprendre et ne permettant pas d'ouvrir droit à la prime d'activité.

REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE



Le nombre de saisines liées au Rsa continue de diminuer en 2023. Une partie des demandes concerne les trop-perçus émanant des contrôles annuels, c'est-à-dire que les ressources déclarées auprès de la Caf ne correspondent pas aux revenus déclarés auprès de l'administration fiscale, ainsi que des suspensions de droits pour absence de réponse à ceux-ci. Il en va de même pour les contrôles trimestriels lorsqu'une incohérence ressort entre la situation professionnelle et les ressources déclarées.

HANDICAP : AAH, AJPP, AAEEH

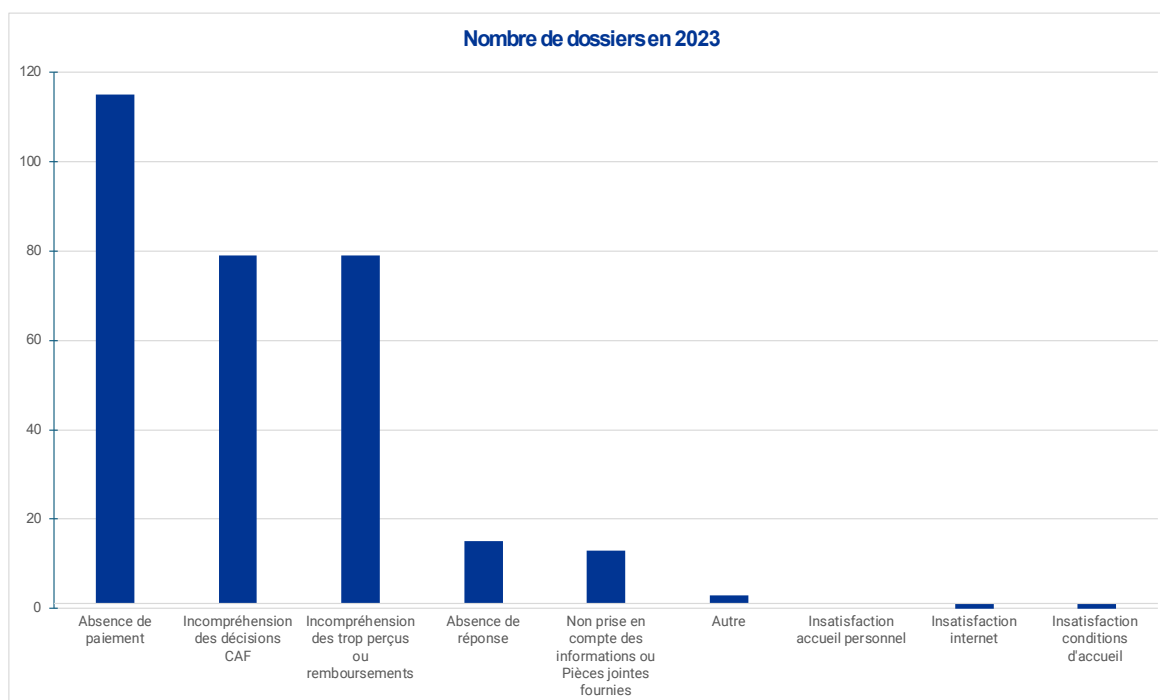


Les sollicitations pour les prestations liées au handicap qui regroupent, l'Allocation aux adultes handicapés, l'Allocation journalière de présence parentale pour les enfants en situation de handicap et l'Allocation de l'enfant handicapé ont été plus importantes en 2023, qui dépassent les 20 %.

Les raisons évoquées sont :

- les interruptions de droits pour absence de ressource ou avis de pension du mois de novembre de l'année précédente ou absence de décision de renouvellement de la Mdp (Maison Départementale des Personnes Handicapées) ;
- la diminution des droits pour absence d'attestation de prise en charge du forfait hospitalier ;
- la détection de trop-perçus à la suite de maintien de droit à tort en l'absence de démarche de demande de retraite ;
- le fin de droit en l'absence de démarche auprès de la Caisse de retraite après avoir atteint l'âge légal de départ à la retraite.

LE FONDEMENT DES SAISINES EN 2023 DU POINT DE VUE DES ALLOCATAIRES



Comme les années précédentes, les saisines pour « absence de paiement », « incompréhension des décisions Caf » et « incompréhension des trop perçus ou remboursements », se distinguent. À noter que l'incompréhension des décisions Caf a augmenté de 13 points (entre 2022 et 2023).

L'absence de paiement

Le premier motif de saisine reste « l'absence de paiement », mais en diminution de 5 points (entre 2022 et 2023), ce qui correspond à la diminution des saisines pour les délais de traitement. En effet, la Caf de Paris reste confrontée à une charge importante des demandes de prestations.

L'incompréhension des trop-perçus ou remboursements

On trouve ensuite le motif concernant « l'incompréhension des trop-perçus et remboursements » qui a augmenté de 10 points par rapport à 2022, dû en partie à des dysfonctionnements informatiques encore présents. Ces derniers ont généré de nombreux indus, justifiés ou non, ayant pour conséquence des sollicitations du service médiation.

Les allocataires ont besoin d'explication pour mieux comprendre les notifications qui sont adressées après l'implantation d'un trop-perçu. Un certain nombre de sollicitations ont été effectuées pour des montants de retenues élevés, voire excessifs en fonction des ressources du foyer. Selon les demandes, le service recouvrement est sollicité pour un reversement des sommes prélevées ou pour modifier les retenues appliquées.

L'incompréhension des décisions Caf

Pour finir, le motif sur « l'incompréhension des décisions Caf » a bien augmenté pour 2023. Ce dernier représente en effet 32,90 %.

La Caf doit continuer ses efforts concernant les écrits adressés aux usagers afin de permettre une meilleure compréhension de leur dossier et des actions réalisées sur celui-ci, de plus de transparence, en contactant les allocataires lorsque des indus de plus d'une certaine somme sont détectés. Enfin, la rédaction des notifications de refus de prestations lorsque l'allocataire a réalisé une demande de prestation afin d'expliquer le motif de refus de droit.

LE TEMPS FORT 2023 : AU NIVEAU LOCAL

Le service médiation participe activement à bon nombre d'instances au sein de la Caf de Paris :

- Réunions de la Direction des Prestations familiales ;
- Commissions administrative des fraudes ;
- Réunions des managers PSP+ de la Caf de Paris.

L'année 2023 a été bien remplie pour le service médiation, voici une sélection d'évènements majeurs qui se sont déroulés au cours de l'année :

Le 13 décembre dernier, le service médiation de la Caf de Paris a invité ses partenaires à une matinée d'échanges.

L'occasion de se retrouver, d'échanger et de renforcer leurs liens. Accompagné par **Tahar Belmounès, Directeur général de la Caf de Paris**, **Sophia Drici, Responsable du service médiation de la Cnaf** et **Christelle Dubos Médiatrice nationale de la branche Famille**, le service médiation a présenté à ses partenaires son bilan, ses missions et enjeux ainsi que son fonctionnement.

À renouveler tous les ans, cette réunion a rassemblé les partenaires tels que les Délégués de la Défenseure des Droits, médiatrice de la Cnam, médiateur de la Caisse nationale d'assurance vieillesse, service social du ministère de la Santé, des solidarités et du handicap...



De gauche à droite : Aurélie Thibault, Tahar Belmounès et Christelle Dubos



FOCUS SUR LA TÉLÉPROCÉDURE

La Caf de Paris fait partie des Caisses expérimentatrices de ce projet de nouveau téléservice qui permettra d'harmoniser l'offre proposée en matière de médiation sur l'ensemble du territoire, de garantir son accessibilité et d'outiller efficacement les médiateurs.

En effet, la branche Famille souhaite profiter de cette opportunité pour aménager aux médiateurs un plan de travail dans le nouveau système d'information. Cela leur permettra de gérer ces demandes de médiation. L'expérimentation a été lancée dans les organismes suivants :

EXPÉRIMENTATION DANS QUATRE CAF

LOIRE-ATLANTIQUE (44)

1 médiateur à temps plein
pour 301 000 allocataires

PARIS (75)

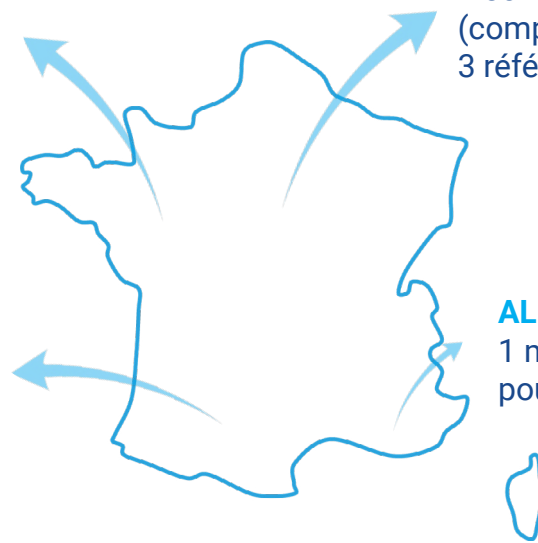
1 service médiation
(comprenant 1 médiatrice et
3 référentes)

TARN-ET-GARONNE (82)

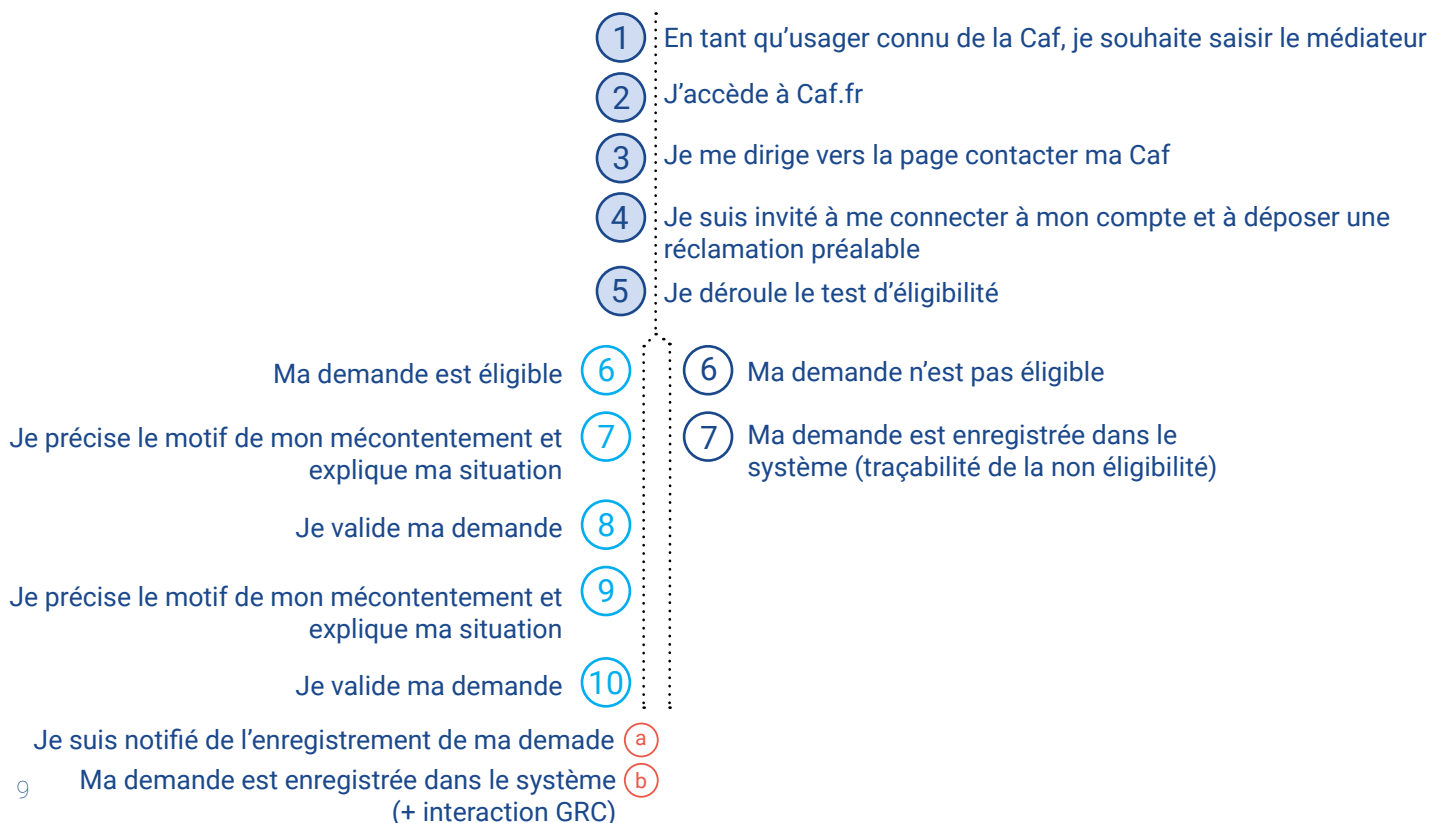
1 médiateur à 20-25 %
pour 48 967 allocataires

ALPES-MARITIMES (06)

1 médiateur à temps plein
pour 221 021 allocataires



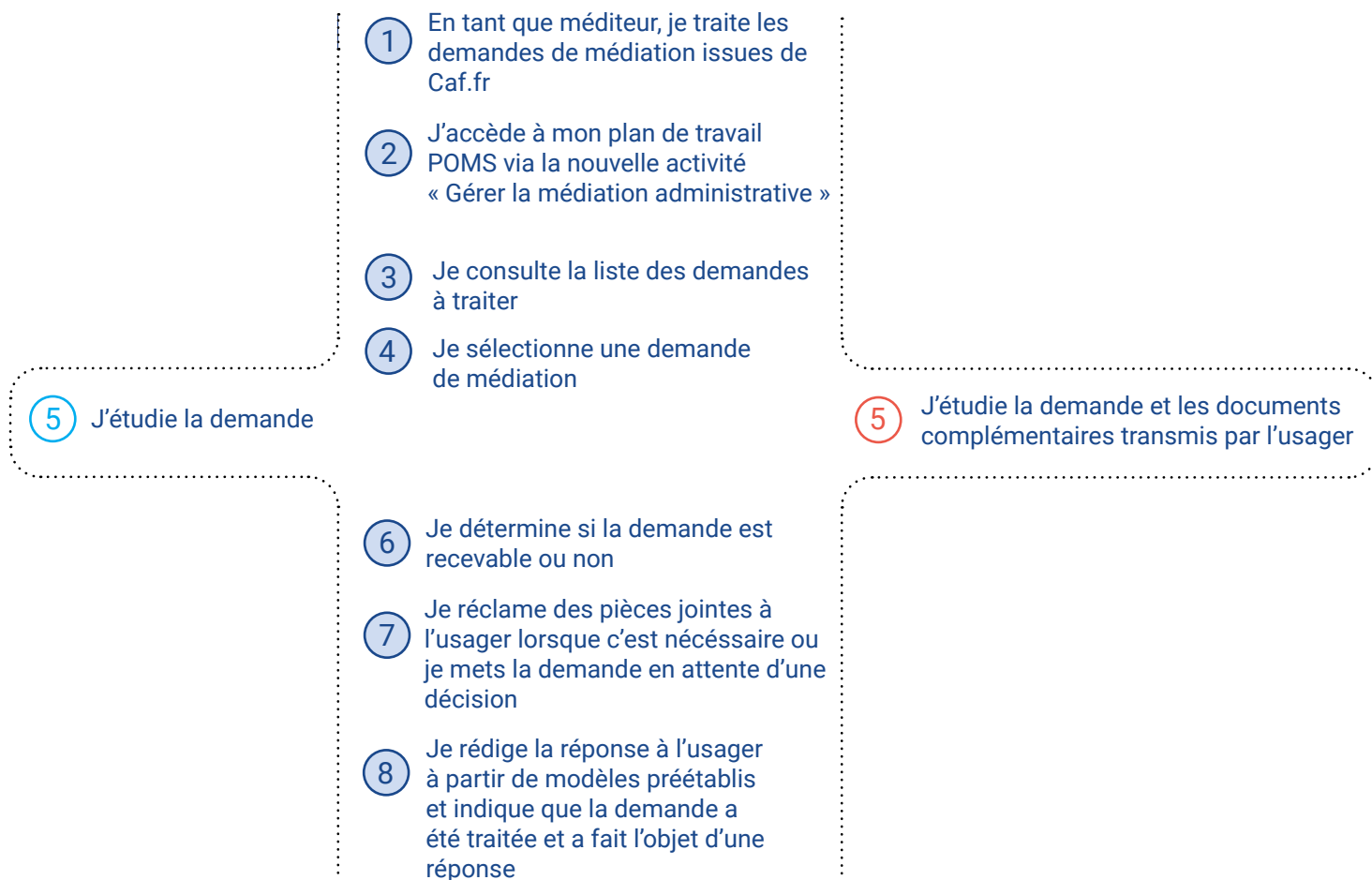
ALLOCAIRE : PARCOURS DE LA TÉLÉPROCÉDURE



La téléprocédure a été utilisée par les allocataires dès son ouverture sur le site caf.fr. Les Caf expérimentatrices ont choisi pour certaines de maintenir leur boîte électronique ouverte en complément de cette nouvelle offre de service comme la Caf de Nantes, en revanche la Caf de Paris n'en a pas fait de même.

Les allocataires qui souhaitent faire une demande par email, sont automatiquement dirigés vers leur compte personnel sur le site Caf.fr pour effectuer la démarche via la téléprocédure. Les Caf de la Haute Garonne et des Alpes Maritimes n'avaient pas de boîte électronique ouverte aux allocataires avant la mise en place de la téléprocédure.

MÉDIATEUR : LA PRISE EN CHARGE DE LA SAISINE VIA LA TÉLÉPROCÉDURE



Après six mois d'expérimentation, celle-ci a été déployée sur six autres Caf afin qu'une Caf par région soit dans le dispositif.



1^{ère} phase d'expérimentation (4 Caf) : Juin 2023

Alpes-Maritimes (06) - Provence-Alpes-Côte d'Azur
Loire Atlantique (44) - Centre Val-de-Loire
Paris (75) - Ile-de-France
Tarn-et-Garonne (82) - Occitanie

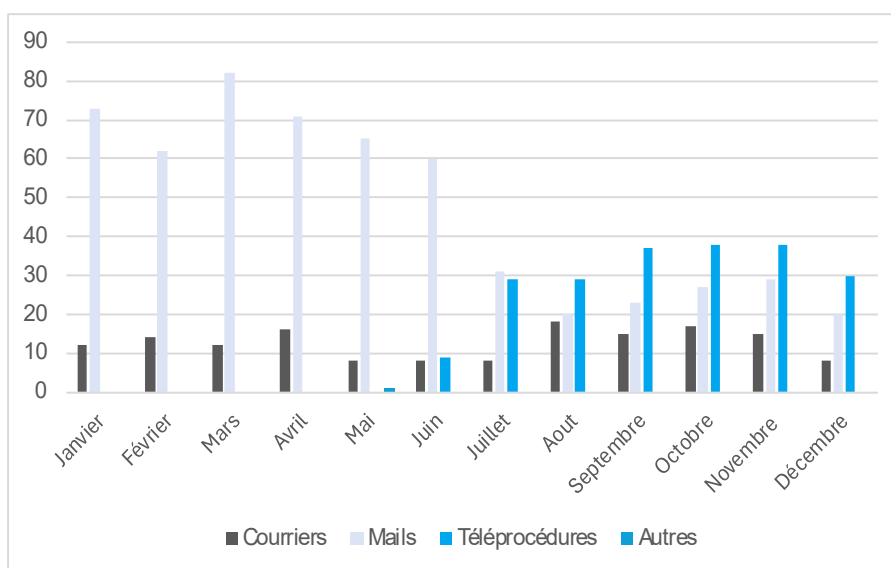
2^{ème} phase d'expérimentation (élargissement à 6 nouvelles Caf) : Décembre 2023

Drôme (26) - Auvergne-Rhône-Alpes
Gironde (33) - Nouvelle-Aquitaine
Marne (51) - Grand Est
Morbihan (56) - Bretagne-Normandie
Pas-de-Calais (62) - Haut-de-France
Territoire de Belfort (90) - Bourgogne-Franche-Comté

La généralisation est prévue en novembre 2024.

TÉLÉPROCÉDURE : BILAN DE LA CAF DE PARIS SUR 6 MOIS

La téléprocédure a rapidement été acceptée par les allocataires.



Le nombre de téléprocédures représente quasiment la moitié du nombre total de médiations à partir de juillet 2023, ce qui montre bien l'accessibilité de cette offre de service auprès des allocataires.

MONTANT INDUS : 21 442,35 €

MONTANT DES PAIEMENTS : 151 117,57 €

MONTANT INDUS ANNULÉS : 13 598,54 €

CONSTATS ET PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

CONSTATS

Nécessité de prévenir les ruptures de droits.



Retenues sur les prestations et compensations immédiates.



Erreur de liquidation.



Amélioration des écrits.



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



L'application de la réglementation sur réclamation.



Etude du dossier dans sa globalité.



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.

Donner plus de temps aux gestionnaires et assurer la formation adéquate pour leur permettre de mieux comprendre les dossiers et appréhender les indus et les paiements qui en découlent, afin d'élaborer des courriers de qualité.

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.

Il s'agit de mieux interpréter les données et informations communiquées - en privilégiant autant que possible les coproductions téléphoniques - et de s'assurer de la cohérence entre le traitement et le résultat attendu, avec contrôle des échéances. Vérification des droits potentiels de l'allocataire dans leur ensemble, même si non réclamés (par méconnaissance), dans un souci réel d'accompagnement global de l'utilisateur.

CONCLUSION

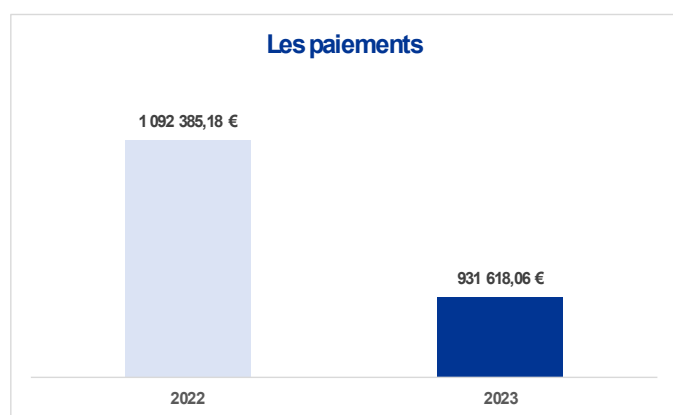
L'année 2023 a été un succès pour la médiation de la Caf de Paris.

Les relations avec les usagers se sont améliorées grâce à des solutions satisfaisantes ainsi qu'un dialogue constructif.

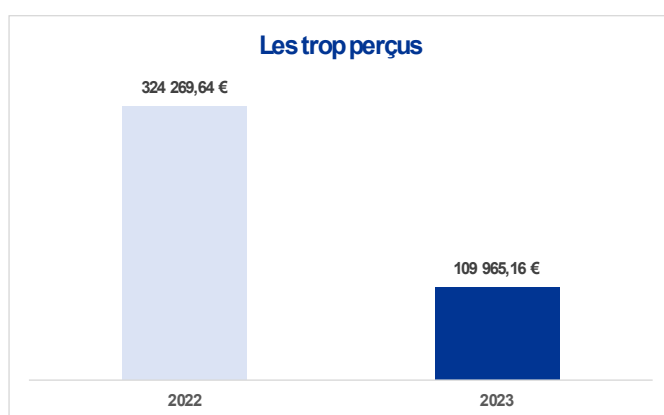
La Caf s'engage à maintenir ces pratiques de médiation et à offrir un service de qualité en 2024 et au-delà.

IMPACT FINANCIER DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE SERVICE MÉDIATION

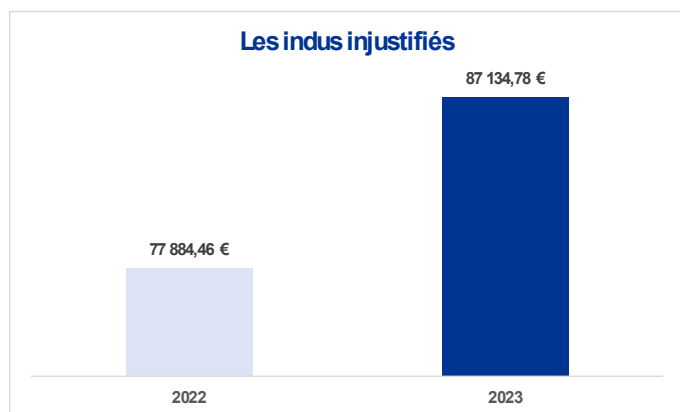
L'intervention de la médiation a entraîné :



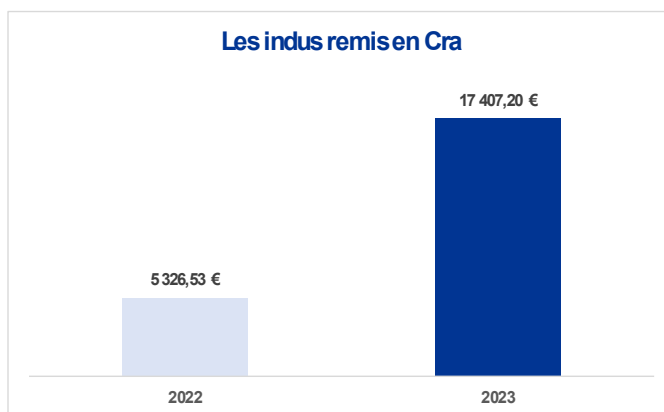
Un rappel de droit de 931 618,06 €



Des trop-perçus à hauteur de 109 965,16 €



L'annulation d'une partie ou la totalité des trop-perçus détectés à tort sur le dossier donc le montant des indus injustifiés est de 87 134,78 €



Une remise de dette de 17 407,20 € accordée par la Commission de recours amiable de la Caf de Paris

