



Médiation  
administrative

# RAPPORT ANNUEL 2021

Juin 2022



# Sommaire

<b>Édito</b>	<b>7</b>
<b>Avant-propos</b>	<b>9</b>
Les temps forts 2021	9
Principaux résultats 2021	10
Le mot de la responsable du Pôle médiation de la Cnaf	11
<b>1 La médiation en chiffres</b>	<b>15</b>
<b>2 Constats et préconisations de la Médiation</b>	<b>35</b>
<b>3 Plan de travail 2021 et perspectives 2022</b>	<b>63</b>
<b>Annexe</b>	<b>73</b>
Le bilan des précédents rapports	73

---

**« Parler est un besoin,  
écouter est un art »**

*Johann Wolfgang Von Goeth*



## Édito

La médiation administrative est un dispositif vertueux et efficace au bénéfice de l'utilisateur et de ses justes droits. En ce sens, elle est indispensable.

La branche famille de la sécurité sociale est au cœur de toutes les solidarités et gère une législation complexe, souvent trop complexe. Mais elle s'efforce de faire vivre une gestion sociale qui va bien au-delà du paiement du 5<sup>e</sup> du mois et s'engage de plus en plus dans une logique « d'aller vers ». Cela suppose de faire des offres de service ajustées aux situations de vie des allocataires et le rattrapage de certains dossiers.

La médiation participe activement à notre doctrine d'accès au droit. Elle permet un deuxième regard sur une situation de droit et la régularise souvent et ce, dans le respect des textes.

La branche famille qui s'est dotée, non seulement d'une doctrine de la médiation, mais aussi d'un réseau de médiateurs dans les CAF, a été pionnière dans la sphère sociale.

Il est désormais possible, en s'appuyant sur cet acquis de qualité, de franchir une nouvelle étape et d'aller plus loin : poursuivre les actions accomplies et nommer un Médiateur national en la personne de Madame Christelle Dubos contribuera à porter haut la voix de la médiation et à ouvrir d'autres chemins vers l'accès à tous les droits servis par la branche. Favoriser l'écoute, transmettre nos propositions d'amélioration, diffuser nos bonnes pratiques pour diminuer le non-recours, favoriser l'équité, voici quelques pistes que je vous propose de promouvoir et de partager avec le réseau qui, par son action, touche un Français sur deux.

La médiation est une avancée de la démocratie et une dimension de l'égalité pour tous. Elle n'appartient à personne mais au plus grand nombre. C'est-à-dire à la société, dont notre service public est au cœur.

*Nicolas Grivel, directeur général*



# Avant-propos

## Les temps forts 2021

L'année 2021 a été comme la précédente fortement marquée par la crise sanitaire et sociale liée à la Covid. Les Caf ont eu à gérer de nombreux mouvements sur les comptes allocataires, les délais de traitement des dossiers se sont allongés. Des mesures de maintien de droits ont été prises en faveur des allocataires (prolongation des accords Mdp et des titres de séjour, coproduction élargie...). En médiation, ces flux et ces délais ont exercé une influence forte et le nombre de demandes gérées par les médiateurs a fortement augmenté.

- > Un travail important a été conduit afin de définir et préciser une doctrine de la médiation. S'inspirant des travaux du Comité de suivi menés en 2016 et des avancées de la Loi Essoc, cette doctrine vise avant tout à harmoniser les pratiques des Caf pour une plus grande efficacité de la médiation. Ce travail a fait l'objet de la publication d'une Lettre au réseau (Lr n° 2021-012 du 17 février 2021).
- > La réforme des aides au logement est le temps fort de 2021. Elle est basée sur la prise en compte des revenus des 12 derniers mois récupérés en temps réel via le Drm (dispositif de ressources mensuelles). En lien avec cette modernisation, un nouveau système d'information a été mis en production. Ces évolutions ont engendré des ralentissements importants de la production et de nombreuses anomalies qui arrivent à être maîtrisées aujourd'hui.
- > L'expérimentation de la médiation préalable obligatoire (Mpo) conduite depuis 2018 sous l'égide du Conseil d'État, est arrivée à son terme en décembre 2021. Visant à établir un échelon de recours supplémentaire entre la Cra (commission de recours amiable de la Caf) et le Tribunal administratif, cette expérimentation était conduite dans 6 départements par le Défenseur des droits, avec l'aide active des Caf. Le bilan très détaillé fourni par la Cnaf a démontré les limites de l'expérience : dispositif lourd au regard des résultats obtenus, absence de plus-value par rapport à une médiation classique, non recours au tribunal limité, démarche lourde en termes de gestion et opaque pour l'allocataire. Au vu de ces éléments, le Conseil d'État a décidé de ne pas généraliser cette expérimentation pour les contentieux sociaux dans la Loi Justice 2021-1729 du 22 décembre 2021.
- > La mise en place de la connexion à la personne : les allocataires ont maintenant la possibilité d'utiliser le Nir pour se connecter à « Mon Compte » sur le caf.fr.

## Principaux résultats 2021 (chiffres 2020 indiqués entre parenthèses)

- > 19 483 (16 270) demandes reçues auxquelles s'ajoutent 3 654 (2 641) demandes hors médiation réorientées vers d'autres services ;
- > 41,1% (42%) proviennent des allocataires et 21% du Défenseur des droits (21%). Les autres demandes proviennent par ordre décroissant de tiers, des services de l'État, des services internes, des autres Caf, des élus locaux et de médiateurs externes ;
- > 31% (27%) sont liées à une absence de paiement, 23% (26%) à une incompréhension relative aux droits et 18% (21%) à l'incompréhension d'un indu ;
- > 30% (27%) des demandes concernent une aide au logement, 19% (21%) le RSA et 14% (13%) une prestation liée au handicap ;
- > 39% (35%) des demandes donnent lieu à révision du dossier ;
- > 11 972 332 € (8 054 576 €) de rappels, auxquels s'ajoutent 1 286 237 € (1 485 576 €) d'indus annulés à la suite de médiation et 599 350 € (394 797 €) d'indus remis en commission à la suite de l'intervention du médiateur, soit un total de 13 857 919 € (9 934 949 €) ;
- > 1 573 248 € (2 769 587 €) d'indus détectés à la suite de l'intervention du médiateur ;
- > Les allocataires qui se sont adressés aux médiateurs en 2021 sont majoritairement des personnes isolées (49 %), salariées ou travailleurs indépendants (35 %) ;
- > 48% d'entre eux ont un quotient familial compris entre 0 et 500 euros.

## Le mot de la responsable du Pôle médiation de la Cnaf

*Onze ans après ma prise de fonction, ce rapport sera le dernier que je signerai. Que de chemin parcouru au long de ces onze années. Le réseau des médiateurs est maintenant bien installé dans le paysage des Caf. Son utilité est reconnue et a été consacrée par la Loi Essoc. Une doctrine a été posée, visant à assoir la fonction médiation comme un élément de la qualité du service dû à nos allocataires.*

*Mais ces avancées sont fragiles. La crise que traversent actuellement les Caf entraîne une tension sur les métiers de la gestion des droits et de l'accompagnement. Dans ce contexte, la fonction médiation apparaît plus que jamais nécessaire dans la résolution de solutions individuelles complexes.*

*Pourtant, la médiation n'est pas seulement un pansement sur les difficultés du quotidien. Elle peut et doit également être un outil de l'amélioration continue, pointant les difficultés repérées en vue de proposer des améliorations des pratiques, des évolutions de la réglementation. Elle est un investissement au service de la qualité.*

*Au moment où je quitte mes fonctions, un médiateur national est enfin nommé pour la branche Famille. Il lui reviendra de poursuivre les efforts entrepris pour porter cette fonction, pour faire entendre les préconisations des médiateurs. Il disposera pour cela d'équipes formidables et engagées : les collègues du Pôle national tout d'abord, dont l'investissement sans faille, l'expertise et la créativité soutiennent le développement de cette fonction depuis 2011. Les référents régionaux ensuite, sur lesquels je m'appuie depuis le début et qui contribuent tellement aux évolutions de notre métier. Les médiateurs locaux enfin, avec lesquels il est si facile de travailler tant ils montrent d'engagement et de bienveillance.*

*J'adresse tous mes vœux de réussite au médiateur national et l'encourage à s'appuyer le plus possible sur ce formidable réseau.*

*J'adresse également tous mes remerciements à Frédéric Marinacce, Directeur délégué de la Cnaf, en charge des politiques familiales et sociales. Sa confiance et son soutien sans faille depuis le début pour porter avec moi la médiation administrative sont pour beaucoup dans nos réussites.*

*Catherine Duchemin, responsable du Pôle médiation national*



---

### **L'équipe médiation de la Cnaf**

*De gauche à droite :*  
Emmanuelle Liabeuf  
Sophia Drici  
Catherine Duchemin



## La médiation en chiffres

Mis en place depuis janvier 2015, notre tableau de bord national s'est continuellement enrichi. Depuis 2020, nous lui avons ajouté des données sociologiques issues de notre système d'information, qui nous permettent de savoir quelles sont les typologies d'allocataires qui s'adressent aux médiateurs. En 2021, nous l'avons complété d'une rubrique Focus, qui permet de faire un point précis sur deux thématiques essentielles : les demandes en provenance du Défenseur des droits et les dossiers « fraude » gérés en médiation.

### 19 483 contacts médiation dans les Caf en 2021 et 392 au niveau national

Nombre de saisines	2018	2019	2020	2021	Évolution 2021/2020
Cnaf	1 290	861	559	390	- 30,23 %
Caf	16 914	16 046	16 131	19 483	+ 19,75 %

*Ce tableau comptabilise tous les dossiers : clos, non clos et sans suite par année de date de saisine. Les dossiers « hors médiation » ne sont pas pris en compte.*

Après 3 ans de relative stagnation du nombre des demandes, la hausse est forte en 2021 : presque 30 % de dossiers reçus en plus pour les médiateurs. S'y ajoutent 3 654 dossiers « hors médiation », c'est-à-dire jugés irrecevables par les médiateurs et réorientés vers d'autres services.

Cette très forte augmentation des saisines a plusieurs explications :

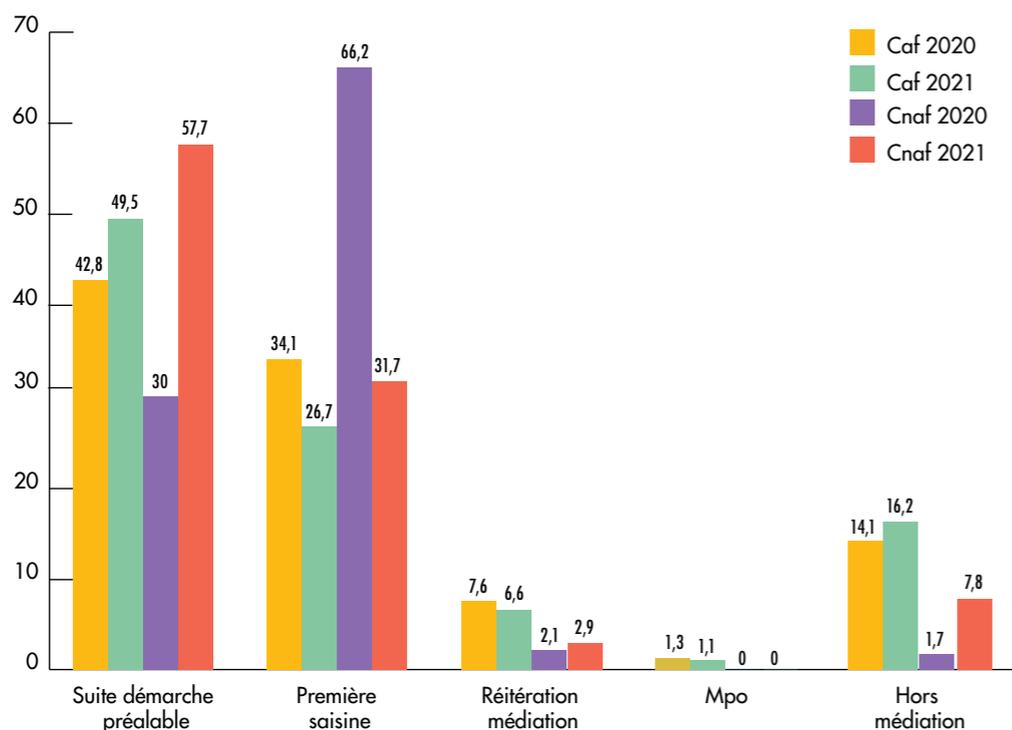
- > La crise sanitaire et les fluctuations qu'elle induit sur les situations des allocataires génèrent de nombreux mouvements sur les dossiers, avec les indus et rappels afférents. Quand ils ne les comprennent pas et n'obtiennent pas de réponse à leurs interrogations, les allocataires se tournent plus nombreux vers les médiateurs.

> La réforme des aides au logement a généré une augmentation des demandes de médiations. Les Drm sont à l'origine de nombreuses incompréhensions. La fluctuation des droits est peu comprise et mal acceptée par les allocataires qui interpellent les médiateurs pour contester leurs droits.

Au niveau national, 390 contacts ont été enregistrés en 2021, auxquels s'ajoutent 30 dossiers hors médiation. Ce nombre est en forte baisse, en grande partie en raison de la diminution importante des demandes émanant des services de la correspondance du Président de la République et de celle du Premier Ministre. Nous avons en effet rencontré ces services et convenu avec eux que toutes les demandes simples seraient adressées aux directions des Caf, à charge pour elles de les traiter selon leur organisation interne. Seules les demandes complexes ou celles restées sans réponse sont maintenant adressées à la Cnaf.

Comme les autres années, les statistiques présentées dans ce rapport sont calculées uniquement sur les 18 962 dossiers 2021 clôturés à la date du 31 janvier 2021 dans les Caf. Pour ce qui concerne la Cnaf, les statistiques sont basées sur les 355 dossiers clos à cette même date.

#### ORIGINE DE LA DEMANDE EN %



#### Les motifs d'irrecevabilité des saisines varient entre la Cnaf et les Caf

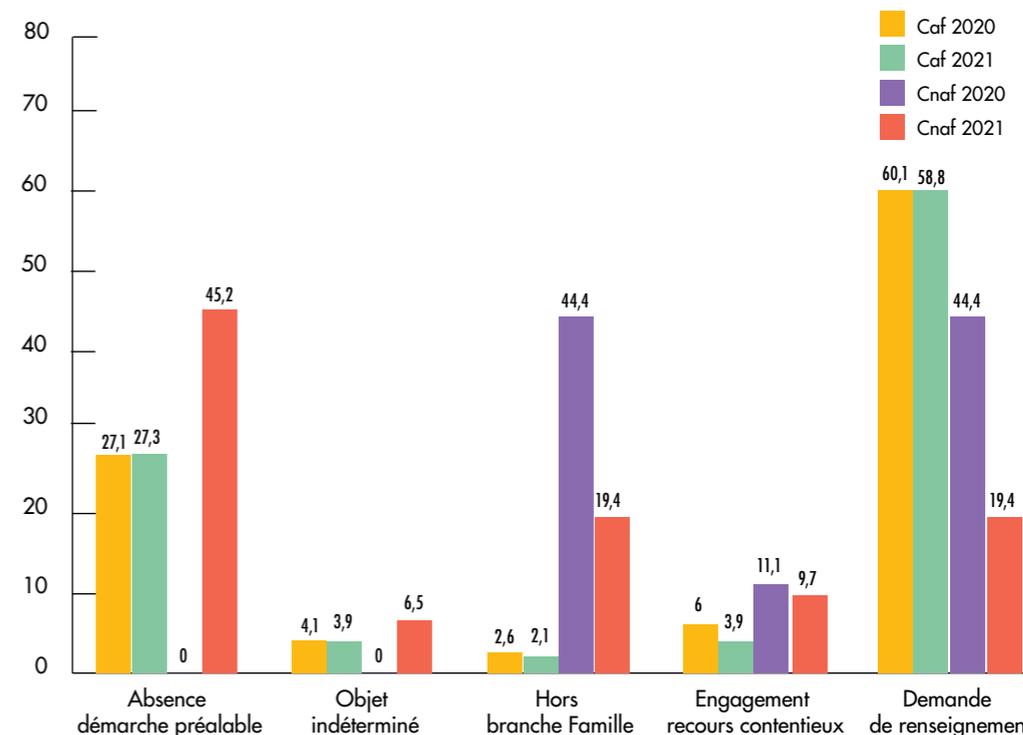
La Loi Essoc a permis de clarifier le périmètre d'intervention du médiateur et le filtrage des dossiers s'est globalement amélioré. En 2021, la majorité des demandes prises en charge par les médiateurs des Caf entrent bien dans le périmètre fixé par la Loi Essoc puisque 49 % des saisines font suite à une démarche préalable (contre 42 % en 2020).

27 % des demandes sont prises en charge malgré l'absence de réclamation préalable (34 % en 2019). Il peut s'agir de dossiers « signalés » dont la prise en charge est assurée par le médiateur de la Caf, ou de situations dont la gravité nécessite une instruction immédiate.

Par ailleurs, les réitérations sont en diminution d'un point dans les Caf.

Parmi les 3 654 saisines « hors médiation » parvenues aux médiateurs, 59 % concernent des demandes de renseignements tandis que 27 % n'ont pas fait l'objet d'une demande préalable. 44 % des demandes hors médiation parvenues à la Cnaf ne concernent pas la branche Famille. Un travail a été entrepris auprès du réseau en lien avec les référents régionaux pour les inciter à ne pas traiter ces demandes irrecevables et à les rerouter soit vers les services compétents, soit vers le demandeur. Les médiateurs dégagent ainsi plus de temps pour traiter en profondeur les demandes qui le justifient.

#### HORS MÉDIATION, RÉPARTITION PAR TYPE D'IRRECEVABILITÉ EN %



## La typologie des allocataires qui saisissent la médiation

Depuis 2020, nous avons la possibilité de connaître la population qui s'adresse aux médiateurs au travers de trois indicateurs :

- > sa situation familiale ;
- > sa situation professionnelle ;
- > son quotient familial.

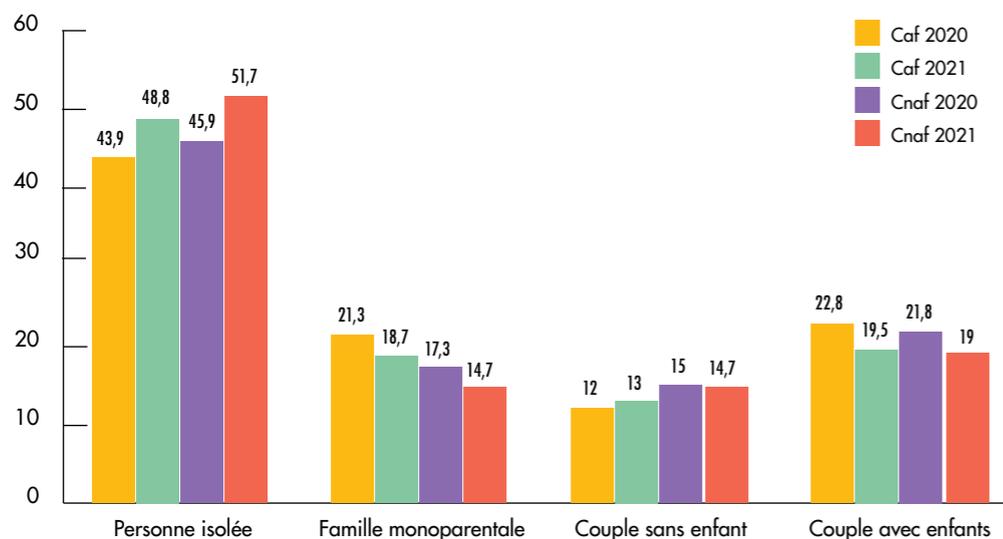
Ces informations sont précieuses en ce qu'elles nous permettent de savoir qui sont les allocataires qui recourent à la médiation et l'évolution dans le temps de ces données. Ainsi, elles seront utiles pour mener une campagne de communication, par exemple.

Attention, ces données ne sont collectées que depuis septembre 2020. La comparaison entre les années 2020 et 2021 est donc à interpréter avec prudence.

### > Les personnes isolées représentent près de la moitié des demandeurs

49 % des demandes parvenant aux médiateurs dans les Caf émanent de personnes isolées (44 % en 2020). Viennent ensuite et logiquement les couples avec enfants et les familles monoparentales.

#### RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE FOYER EN %

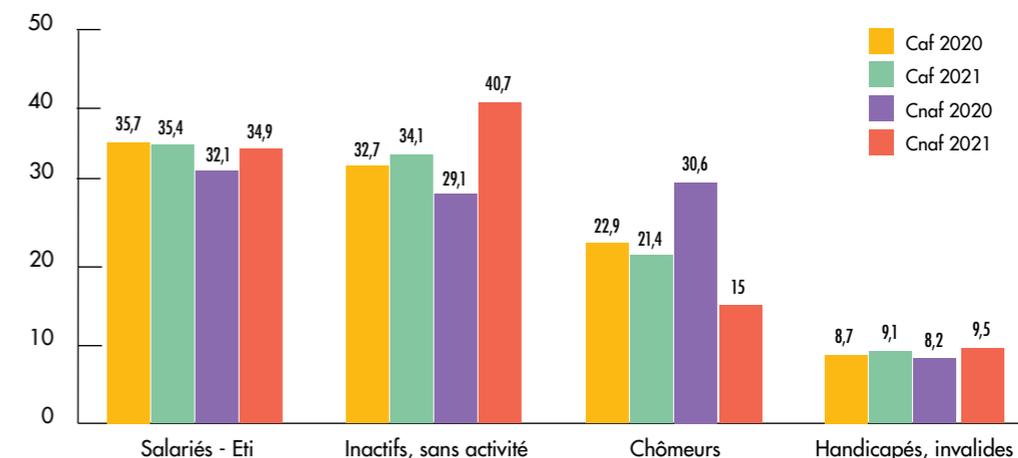


Plus de la moitié des saisines adressées au pôle médiation de la Cnaf (52 %) provient également de personnes isolées. Ces chiffres sont relativement stables depuis 2020, pour les Caf comme pour la Cnaf.

### > La répartition par situation professionnelle place les salariés et travailleurs indépendants en tête des demandeurs

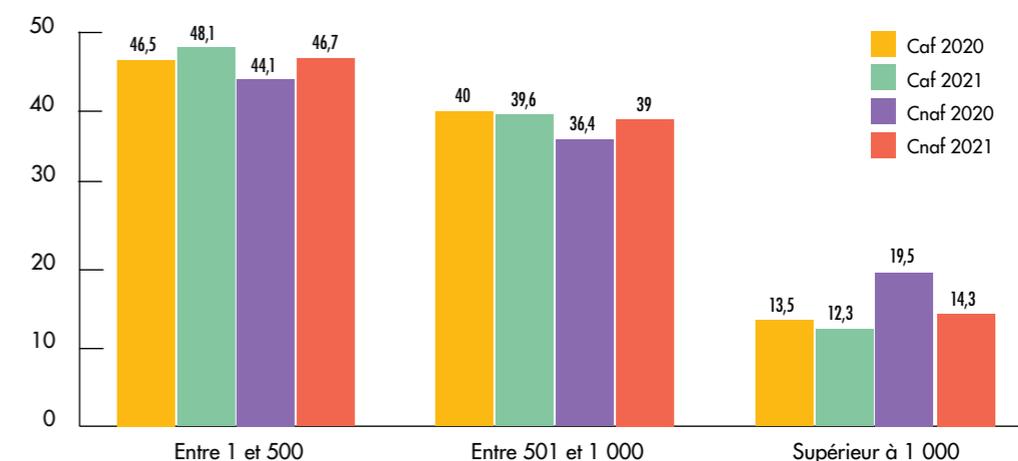
Ceux-ci représentent 35 % des demandes, suivis par les inactifs (34 %) et les chômeurs (21 %). Ce sont les inactifs qui saisissent le plus la Caisse nationale (41 % des saisines).

#### RÉPARTITION PAR CATÉGORIE D'ACTIVITÉ EN %

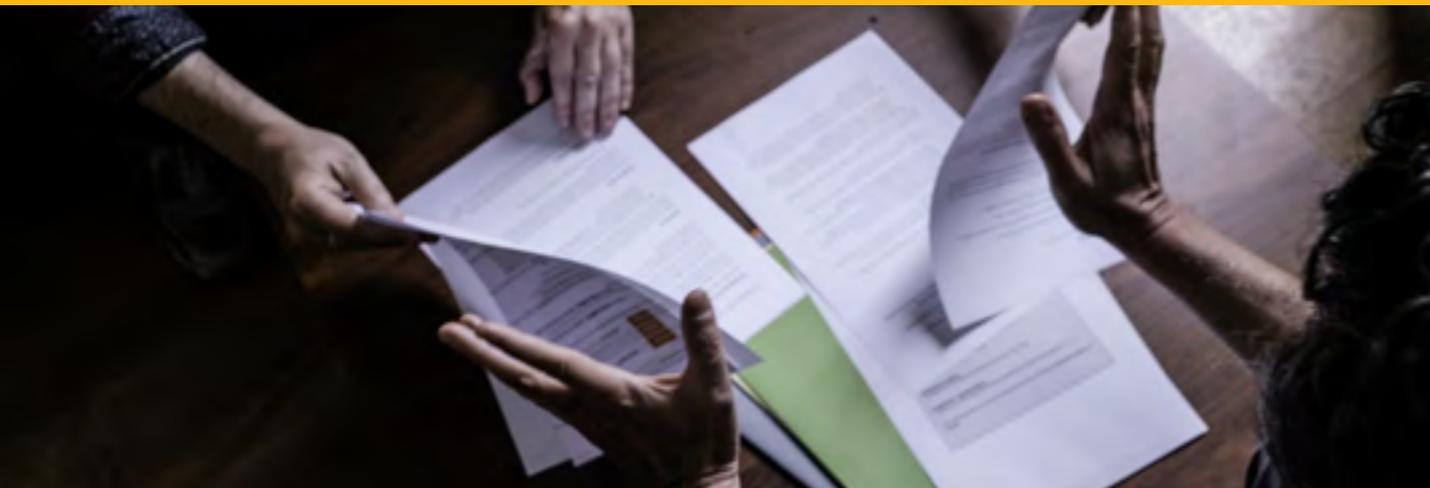


### > Les allocataires ayant le quotient familial le plus faible sont ceux qui s'adressent le plus aux médiateurs

#### RÉPARTITION PAR QUOTIENT EN %

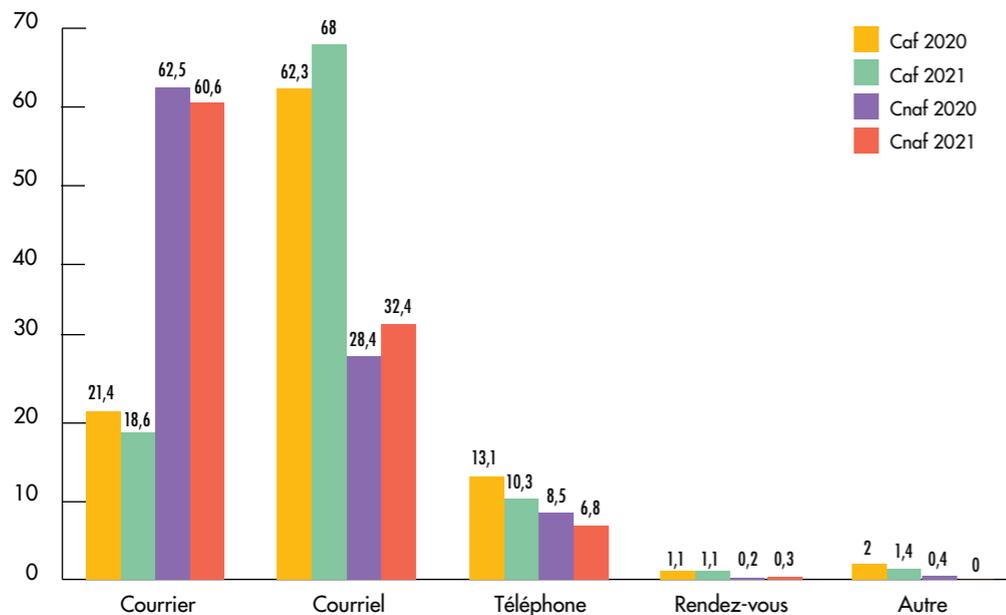


À noter toutefois, la différence entre les demandes traitées par les Caf et celles reçues par la Cnaf : les publics moins précaires sont plus nombreux à s'adresser à la Caisse nationale. Ce sont pour la plupart des demandes qui transitent par les services de l'État.



## L'écrit est le principal mode de contact du médiateur d'une Caf comme de la Cnaf

RÉPARTITION PAR MODE DE RÉPONSE EN %

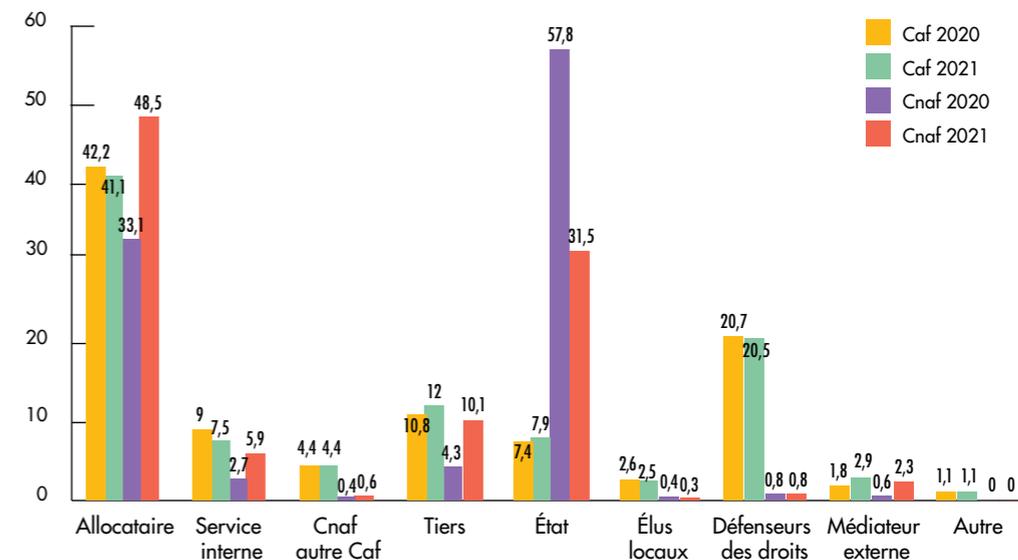


Les courriers et les courriels sont de loin le mode de contact le plus fréquent, notamment parce que les médiateurs limitent le recours à la réponse téléphonique, trop chronophage. Le pôle médiation de la Cnaf n'assure une réponse téléphonique que pour les cas les plus complexes.

Dans les Caf, le courriel continue de prendre le pas sur les courriers, traduisant l'évolution des pratiques des allocataires en matière de relation écrite.

## Les allocataires sont à nouveau les premiers émetteurs des demandes de médiation, à la Cnaf comme dans les Caf

RÉPARTITION PAR ÉMETTEUR EN %



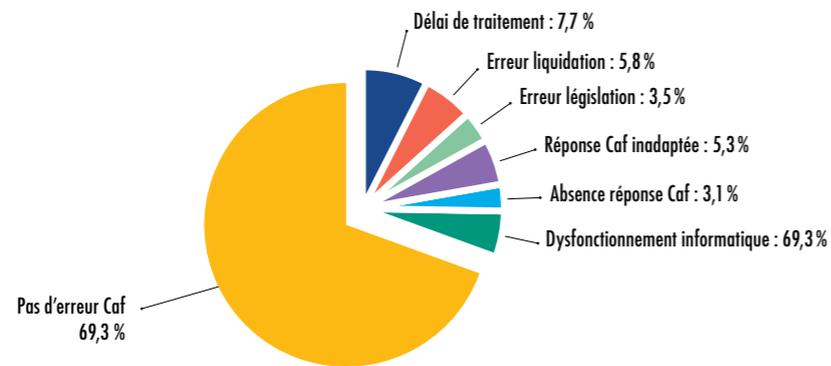
L'année 2021 marque une grande stabilité quant à l'origine des demandes. Au niveau national, la réactivation des accords avec les services de la correspondance de la Présidence de la République et du Premier Ministre ont permis de faire diminuer fortement les demandes arrivant par ce canal. La plupart ne sont en effet que des réclamations de premier niveau. Elles sont désormais transmises directement aux Caf, chacune décidant du circuit de traitement le plus adéquat (réclamation et/ou médiation).



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

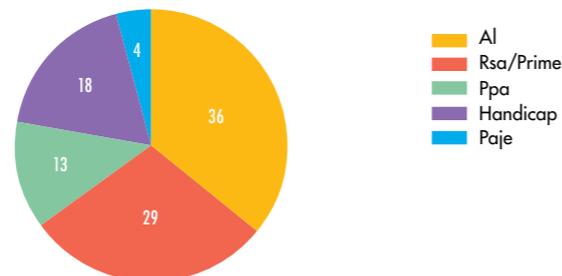
4 136 demandes ont été adressées aux Caf par la Défenseure des droits et ses délégués en 2021. Elles représentent 18,3% du total de celles adressées aux médiateurs. Parmi celles-ci, 251 ne concernaient pas la médiation (6,1%). 1 202 des demandes recevables ont abouti à une révision du dossier, représentant 30,9% du total des demandes recevables. Étonnamment, ce taux de révision est inférieur à celui constaté pour l'ensemble des dossiers gérés en médiation (32,8%). Une des raisons de cet écart pourrait être que ces dossiers ont souvent déjà été étudiés par ailleurs.

### CAUSES DES DEMANDES DU DÉFENSEUR DES DROITS

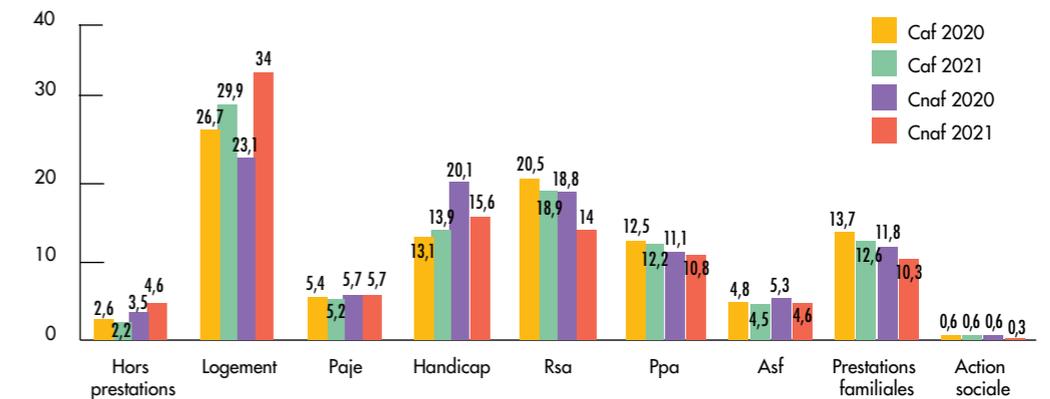


L'analyse des causes (du point de vue de la Caf) des demandes du Défenseur des droits confirme ces données, puisque qu'il n'y a pas d'erreur Caf sur 69,3% d'entre elles, versus 59,5% pour l'ensemble des saisines. Les thèmes qui reviennent le plus souvent dans les interventions du Défenseur des droits en 2021 sont par ordre d'importance : la réforme des aides au logement, le recouvrement des indus, l'accès au droit et le droit au séjour. Les prestations les plus souvent visées sont sans surprise les aides au logement et le Rsa.

### RÉPARTITIONS DES DEMANDES ACRESSÉES PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS PAR FAMILLES DE PRESTATIONS EN %



## Le logement, plus que jamais premier sujet des demandes de médiation



À la Cnaf comme dans les Caf, les demandes adressées aux médiateurs concernent d'abord les aides au logement (30 % des demandes dans les Caf, 34 % pour la Cnaf). En 2021, cette prédominance des demandes relatives aux prestations logement est encore plus forte que pour les autres années : la mise en œuvre de la réforme des aides au logement a généré beaucoup de contacts, liés majoritairement aux dysfonctionnements informatiques et aux délais de traitement.

Parmi les autres prestations, on retrouve prioritairement les demandes liées au Rsa (19 % dans les Caf, 14 % à la Cnaf) et au handicap (14 % dans les Caf, 16 % des demandes parvenant à la Cnaf).

Les saisines concernant l'action sociale sont peu fréquentes et en baisse régulière (0,6 % dans les Caf, 0,2 % à la Cnaf)



## FOCUS SUR LES DOSSIERS FRAUDE GÉRÉS EN MÉDIATION

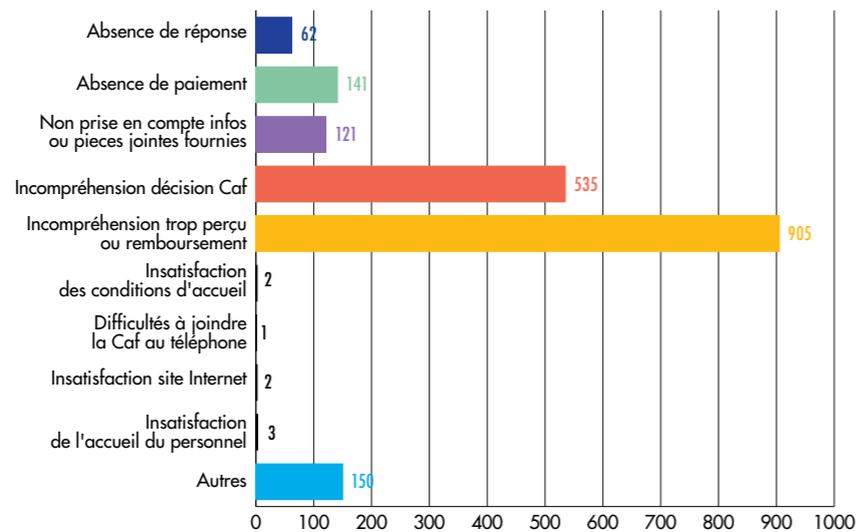
6,7% des demandes gérées par les médiateurs des Caf concernent un dossier qualifié de frauduleux. Parmi ceux-ci, 135 sont hors médiation et ont été réorientés vers les services (soit 8,9% des 1 516 dossiers fraude reçus en médiation). Ce sont donc 1 381 dossiers fraude qui ont été gérés en médiation en 2021.

Parmi ceux-ci, 331 ont abouti à une révision du dossier (régularisation positive principalement), soit un taux de révision de 24% extrêmement significatif.

Sur l'ensemble des dossiers fraude gérés en médiation, 198 portaient sur une qualification de vie maritale (0,9%). Parmi ces saisines, 36 dossiers ont donné lieu à une régularisation (2,6%). 6 de ces dossiers ont fait l'objet d'une déqualification de la fraude à la suite de l'intervention du médiateur, soit plus de 0,4%.

Le motif principal des demandes pour ces dossiers considérés comme frauduleux est très majoritairement l'incompréhension par rapport à un indu signifié par la Caf.

### RÉPARTITION DES DOSSIERS FRAUDE PAR MOTIFS (EN NOMBRE)



Les modalités d'intervention du médiateur sur un dossier qualifié de frauduleux ont été clarifiées par l'instruction technique N° 119-2018 du 18 juillet 2018. Celle-ci indique que le médiateur peut intervenir quelle que soit l'étape du dossier (avant, pendant ou après passage en commission de recours amiable) s'il dispose d'éléments nouveaux de nature à faire évoluer la position de la Caf.

## Le nombre de médiations par Caf est à analyser avec précaution

### > Nombre de dossiers médiation par Caf

Il est difficile d'analyser les écarts entre les Caf, certaines enregistrant un nombre de dossiers médiation très élevé au regard de leur taille, tandis que d'autres affichent un taux anormalement bas. Un très important travail d'analyse de ces écarts a été conduit en 2021. Il est destiné à aider les Caf à expliquer le nombre de saisines médiation qu'elles reçoivent et à mieux piloter cette activité au sein de leur politique d'accès aux droits. Cette étude est présentée en détail dans la partie III de ce rapport.

Au-delà, le suivi des Caf, ayant enregistré le plus grand nombre de dossiers de médiation, apporte des informations intéressantes : il s'agit de Caf de grande taille mais également de caisses où le médiateur est en place depuis plusieurs années, connu en interne comme des allocataires. Les dix Caf ayant enregistré le plus de dossiers médiation en 2021 sont les caisses de :

1 <sup>er</sup>	Paris	6 <sup>e</sup>	Essonne
2 <sup>e</sup>	Nord	7 <sup>e</sup>	Hauts-de-Seine
3 <sup>e</sup>	Bouches-du-Rhône	8 <sup>e</sup>	Seine-Maritime
4 <sup>e</sup>	Val-d'Oise	9 <sup>e</sup>	Aude
5 <sup>e</sup>	Loire	10 <sup>e</sup>	Yvelines

En 2021, une seule Caf n'a saisi aucun dossier dans le tableau de bord national.

### > Nombre de dossiers reçus par la Cnaf

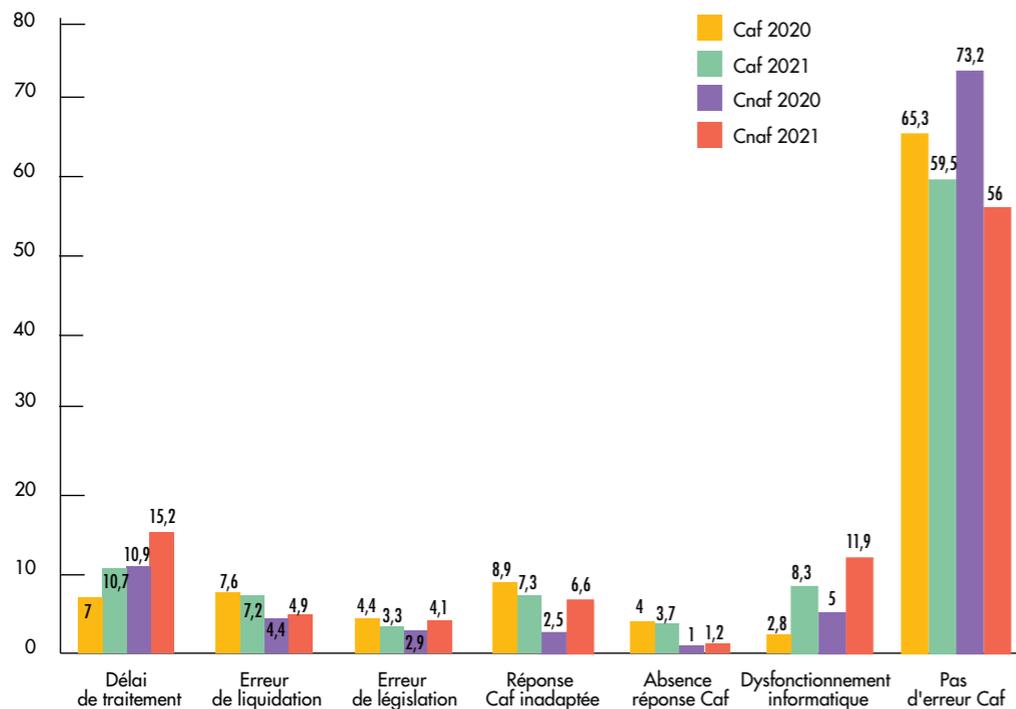
Il existe un biais pour la Caf de Paris du fait de sa grande proximité géographique car les allocataires s'adressant à la Cnaf sont nombreux à penser contacter la Caf de Paris. Elle représente 10% des saisines parvenant à la Cnaf.

En valeur absolue	Rang 2021
Paris	1 <sup>er</sup>
Bouches du Rhône	2 <sup>e</sup>
Yvelines	3 <sup>e</sup>
Val-de-Marne	4 <sup>e</sup>
Nord	5 <sup>e</sup>
Rhône	6 <sup>e</sup>
Essonne	7 <sup>e</sup>
Hauts-de-Seine	8 <sup>e</sup>
Seine-Maritime	9 <sup>e</sup>
Gironde	10 <sup>e</sup>

## Les causes directement imputables aux Caf sont en augmentation notable dans les dossiers soumis aux médiateurs

Afin de mieux analyser les demandes, les médiateurs cherchent à connaître les causes et les motifs des saisines qui leur parviennent. Les causes mesurent l'éventuelle responsabilité de la Caf dans le différend qui l'oppose à un allocataire. Les motifs recensent les raisons de la demande du point de vue de l'allocataire.

### RÉPARTITION PAR CAUSES EN %



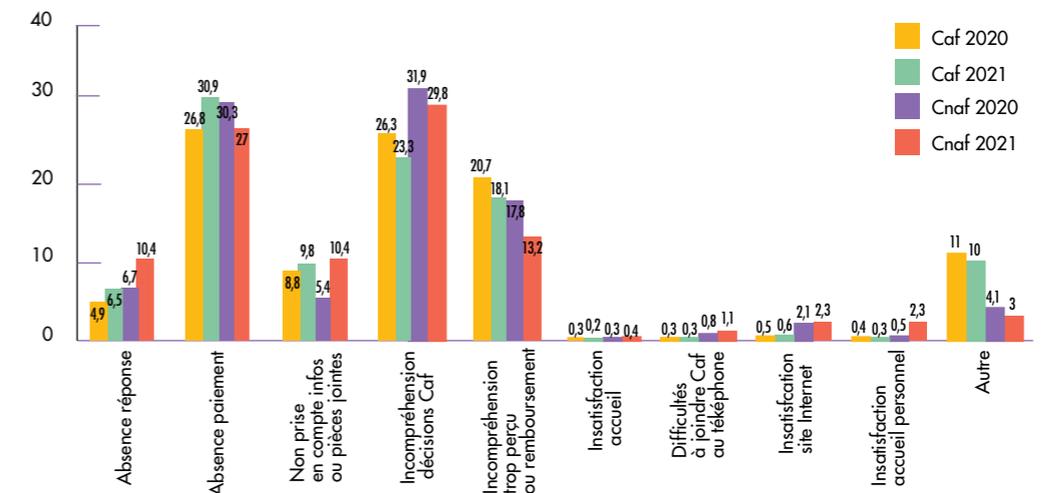
Pour la première fois depuis 3 ans, le nombre de saisines médiation pour lesquelles la responsabilité est imputable à la Caf est en augmentation : 40,5% des dossiers adressés aux médiateurs des Caf en 2021 révèlent un dysfonctionnement de l'organisme (34,6% en 2020 et 35,1% en 2019) : délai de traitement et dysfonctionnement informatique notamment, qui sont en forte hausse, sans doute en lien avec la réforme des aides au logement.

Pour ce qui concerne la Caisse nationale, le nombre de dossiers pour lesquels une erreur Caf a été relevée est également en forte hausse, en lien là aussi avec la réforme des aides au logement. Il passe de 26% en 2020 à 44% en 2021.

Pour près de 60% des demandes, la responsabilité de la Caf n'est pas directement en cause. L'allocataire n'a pas compris la suppression d'une prestation, conteste un montant, etc. et s'adresse au médiateur pour obtenir une explication. Toutefois, ces demandes qui révèlent souvent une carence dans la communication à l'allocataire ne sont pas moins légitimes.

## Les principaux motifs de saisine varient légèrement entre les Caf et la Cnaf

### RÉPARTITION PAR MOTIFS EN %

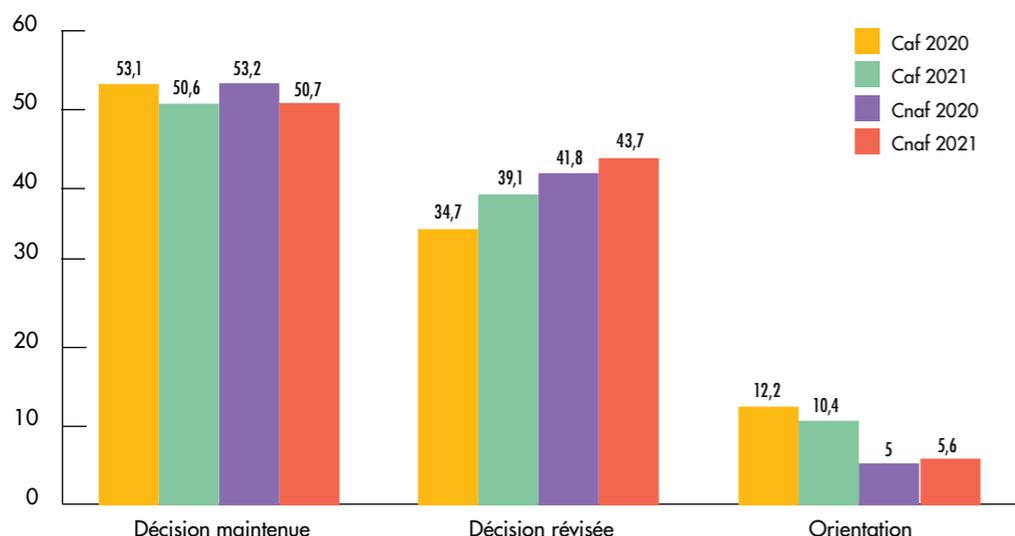


Pour ce qui concerne les motivations des allocataires à saisir le médiateur, les écarts entre Caf et Cnaf sont réduits et les motifs des demandes sont en 2021 comme en 2020 globalement homogènes entre la Caisse Nationale et les organismes locaux. Les principaux motifs des demandes de médiation du point de vue de l'allocataire sont l'absence ou le retard de paiement et l'incompréhension de la décision de la Caf. Ces deux motifs constituent une part importante des dossiers reçus en médiation (53% en moyenne nationale).

18% des saisines des médiateurs locaux concernent un indu (13% à la Cnaf, en forte baisse), soit parce que l'allocataire le réfute, soit parce qu'il demande une remise de dette ou un aménagement du plan de remboursement. Très peu de demandes concernent les modes de contact proposés par les Caf, qu'il s'agisse de l'accueil téléphonique, physique ou du site caf.fr, et ces données sont stables depuis plusieurs années.

## Plus d'un tiers des dossiers traités par les médiateurs conduisent à une révision des droits aux prestations

### RÉPARTITION PAR MODE DE RÉSOLUTION EN %



En 2021, le nombre de demandes traitées en médiation aboutissant à une révision du droit est en forte augmentation, dans les Caf comme à la Cnaf (39,1 % en 2021 toutes Caf, versus 34,5 % en 2020 et 33,4 % en 2019). Cette augmentation du taux de révision des dossiers médiation est liée à la réforme des aides au logement.

En 2021, l'action des médiateurs a permis de :

- > débloquer 4 957 rappels ; Le montant moyen d'un rappel généré en médiation est de 2 429 €.
- > constater 768 indus ; Le montant moyen d'un indu généré en médiation est de 1 944 €.
- > faire annuler 613 indus injustifiés, auxquels s'ajoutent 274 indus remis en commission à la suite de l'intervention du médiateur.

Les 18 962 dossiers clos suivis en médiation par les Caf en 2021 ont débouché sur :

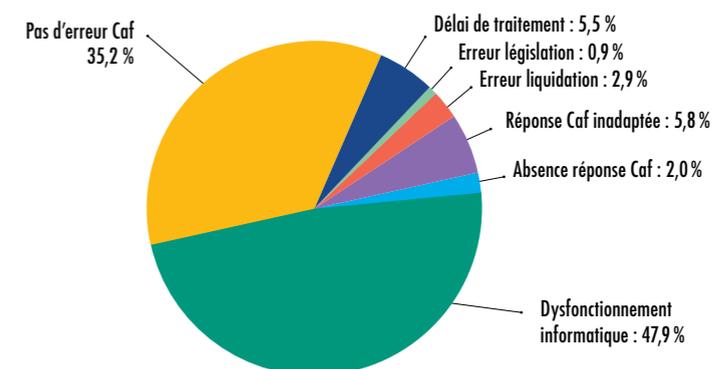
- > 11 972 332 € de rappels (8 054 576 € en 2020), auxquels s'ajoutent 1 286 236 € d'indus annulés à la suite de la médiation (1 485 575 € en 2020) et 599 349 € d'indus remis en commission à la suite de l'intervention du médiateur (441 003 € en 2020), soit un total de 13 857 917 € (9 981 154 € en 2020)
- > 1 573 247 € d'indus (2 709 587 € en 2020)



## FOCUS SUR LES SAISINES LIÉES À LA RÉFORME DES AIDES AU LOGEMENT

Parmi les 18 962 saisines reçues par les médiateurs en 2021 et clôturées, 1 243 sont liées à la réforme des aides au logement. 48 % d'entre elles sont liées à un dysfonctionnement informatique. Le taux de révision de ces dossiers est de 47,8 %, soit 8,7 points de plus que le taux moyen de révision des dossiers médiation.

### CAUSE DES SAISINES LIÉES À LA RÉFORME AL



Pour information, le mode de calcul des aides au logement a évolué depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Désormais, l'aide est calculée avec les revenus des douze derniers mois glissants (m-2 à m-13). Avec la mise en place du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu, la Caf récupère automatiquement les revenus via le Drm (Dispositif de ressources mensuelles). Le montant de l'aide est ainsi calculé tous les trois mois et il évolue en fonction de la situation financière actuelle de l'allocataire.

Cette réforme a été marquée par un double défi pour la Branche : un premier adossement au Drm dans la sphère sociale à porter, tout en changeant son système d'information (Si). Une première brique a été développée pour le calcul des aides au logement, tout en gardant l'ancien Si pour les autres prestations avec de ce fait une communication entre deux systèmes. L'ampleur de ce projet et sa complexité technique pour calculer une prestation qui concerne la moitié de nos allocataires ont eu des effets de bord pouvant impacter sur certaines périodes un nombre important de bénéficiaires. Deux éléments sont à citer pour bien comprendre cette inflation de médiation :

- la création d'indus à tort par le Si du fait de la complexité soulevée plus haut, créant incompréhension et tensions pour le public concerné ;
- l'apparition plus fréquente d'exceptions techniques, bloquant le Si soit pour tous les dossiers sur certaines périodes soit de manière prolongée pour certains dossiers, créant du retard et de l'insatisfaction des personnes touchées.

## Le délai de traitement des demandes de médiation est devenu un véritable enjeu du fait de la mise en œuvre de la loi Essoc

La loi Essoc prévoit la suspension des délais de recours pendant la durée de la médiation. Elle oblige les Caf à être vigilantes quant au délai de prise en charge des demandes.

C'est la raison pour laquelle le tableau de bord national médiation calcule 3 délais différents :

- > le délai de prise en charge, compris entre la réception de la demande par la Caf et sa prise en charge par le médiateur. Ce délai est maintenant scindé en 2 : le délai de transmission qui mesure le temps entre la date de saisine par l'allocataire et la date d'arrivée à la médiation et le délai de prise en charge qui calcule le temps passé entre la date d'arrivée à la médiation et la date de prise en charge de la demande par le médiateur. Cette distinction est entrée en vigueur à compter du mois de novembre 2021, aussi ces chiffres sont pour cette année à prendre avec beaucoup de précaution. Ils ne seront réellement exploitables en année pleine qu'à compter de 2022.
- > le délai de traitement, compris entre la prise en charge de la demande par le médiateur et la clôture de la médiation ;
- > le délai réel, compris entre la date de réception de la demande par la Caf et la date de sa clôture en médiation.



Délais	Caf		Cnaf	
	2020	2021	2020	2021
Prise en charge	11,64	11,99	2,87	4,73
Dont transmission	0	0,29	0	0,38
Dont prise en charge par le médiateur	11,62	11,70	2,87	4,35
Traitement	20,59	18,49	42,72	29,95
Réel	32,23	30,48	45,59	34,68

*Délais calculés en nbre de jours et dates calendaires*

Depuis 2018 et le vote de la loi Essoc, les délais continuent de s'améliorer lentement. Toutefois, le délai de prise en charge des dossiers dans les Caf reste trop long, sachant que le médiateur doit notifier l'interruption des délais de recours légaux dès la prise en charge de la demande. Les médiateurs constatent que les processus internes n'ont pas suffisamment intégré la médiation et que les dossiers qui leur sont destinés mettent encore trop longtemps à leur parvenir. Avec la distinction entre délai de transmission et délai de prise en charge par le médiateur, cette hypothèse devrait pouvoir se vérifier en 2022. En effet, les chiffres ci-dessus ne sont pas utilisables pour 2021, la distinction entre délai de transmission et délai de prise en charge par le médiateur n'ayant été mise en place qu'en novembre 2021.

La Cnaf a défini un objectif destiné à réduire progressivement ce délai de prise en charge : celui-ci devait être inférieur à 10 jours en 2021. Il est globalement supérieur de près de 2 jours à cet objectif. Cet écart est sans doute lié à la période compliquée que traversent les Caf, entre la crise sanitaire et la réforme des aides au logement, 2 facteurs générateurs de retard dans le traitement des dossiers.

L'objectif était également de continuer à réduire ce délai de prise en charge, pour passer à moins de 8 jours en 2022 et moins de 5 jours en 2023. Compte tenu des difficultés actuelles des Caf, le délai de prise en charge restera fixé à 8 jours à partir de 2022, sans évoluer en 2023.

Au-delà de cette problématique, il faut avoir conscience que le délai de traitement n'est pas un indicateur de qualité en matière de médiation : en effet, un dossier particulièrement complexe peut être long à régler, parce qu'il nécessite de faire appel à plusieurs services, à la Caisse Nationale, à des partenaires. Par ailleurs, les médiateurs doivent mener une étude globale de la situation des allocataires qui s'adressent à eux, ce qui demande du temps.

Même s'ils se sont bien réduits en 2021, les délais de réponse des Caf aux demandes du pôle national restent longs. S'il s'agit parfois de dossiers nécessitant une analyse approfondie et l'intervention de plusieurs services, justifiant ce délai, ce sont trop souvent des dossiers pour lesquels les médiateurs oublient d'envoyer une copie de la réponse à la Caisse Nationale, nécessitant ainsi des relances chronophages et inutiles.

## L'accès aux droits et les modalités de recouvrement des indus sont les thèmes les plus fréquents parmi les demandes adressées aux médiateurs

Depuis trois ans, nous avons ajouté à notre outil de suivi national une rubrique permettant de saisir le ou les thèmes principaux de chaque demande. Ainsi, nous pouvons réaliser des requêtes en croisant plusieurs de ces thèmes et mener des analyses assez fines sur des sujets que nous souhaitons approfondir.

Ensemble des Caf	2020			2021		
	16 037 Dossiers clos			18 962 Dossiers clos		
903	Accès aux droits	5,6 %	1 124	Réforme AI	5,9 %	
640	Modalités de recouvrement	4,0 %	538	Modalités de recouvrement	2,8 %	
366	Garde alternée	2,3 %	522	Mutation	2,8 %	
337	Charge d'enfant	2,1 %	503	Accès aux droits	2,7 %	
<b>Cnaf</b>	<b>517 Dossiers clos</b>			<b>355 Dossiers clos</b>		
10	Garde alternée	1,9 %	18	Réforme AI	5,1 %	
7	Passage à la retraite des bénéficiaires de minima	1,4 %	6	Passage à la retraite des bénéficiaires de minima	1,7 %	
4	Modalités de recouvrement	0,8 %	5	Vie maritale	1,4 %	
4	Vie maritale	0,8 %	4	Mutation	1,1 %	

En 2021, le thème le plus cité pour les Caf comme à la Cnaf est celui de la réforme des aides au logement. C'est en effet, celui qui a généré le plus de demandes de médiation.

**Attention** : des thèmes sont régulièrement ajoutés. La comparaison d'une année sur l'autre est donc à manier avec précaution.





## 2

# Les constats et préconisations de la médiation

La médiation participe pleinement à l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers en identifiant les motifs de mécontentement ou d'incompréhension, la complexité des règles et les éventuels dysfonctionnements.

Elle joue un rôle important en proposant des améliorations nécessaires et suit la mise en œuvre de ses préconisations.

Des progrès ont été réalisés, d'autres sont attendus, mais de nombreuses problématiques reviennent de façon récurrente d'année en année.

Au-delà d'évolutions législatives, des améliorations doivent également être apportées en interne au sein de la branche afin de mieux prendre en compte les difficultés rencontrées par les usagers.

### Les constats liés à la gestion des Caf

#### > Les informations affichées sur le caf.fr peuvent parfois être de nature à inquiéter les allocataires

Ces dernières années, la branche Famille a réalisé un important travail afin de revoir le contenu des notifications et de les rendre plus claires et compréhensibles pour les usagers. De la même manière, un paramétrage a été mis en place afin de ne plus envoyer les notifications d'indus injustifiés. L'effet de ces améliorations est toutefois limité en raison des mentions portées sur le caf.fr : Quelle(s) que soi(en)t la ou les prestations concernées, l'intégralité des mouvements comptables apparaît sur le compte caf.fr de l'allocataire, y compris lorsqu'il s'agit de dettes injustifiées ou de compensations immédiates. Ainsi, un allocataire peut par exemple voir une notification d'indu qui sera immédiatement suivie d'une annulation dudit indu.

Ces indications, qui sont du ressort de la gestion quotidienne en interne du dossier, inquiètent l'allocataire qui ne les comprend pas et contacte sa Caf pour avoir des explications. Ce sont ainsi des contacts injustifiés et inutiles qui arrivent sur les plateformes téléphoniques, dans les services réclamation ou chez le médiateur.



## PRÉCONISATION N°1 DE LA MÉDIATION

Supprimer l'affichage des mouvements comptables sur le caf.fr en s'appuyant sur les choix fait pour l'envoi des notifications papier ou mail.



## UNE PROPOSITION DES MÉDIATEURS POUR FACILITER LA COMPRÉHENSION DES ALLOCATAIRES

Les nouvelles modalités de calcul des aides au logement mises en œuvre depuis janvier 2021 sont difficiles à appréhender pour les allocataires. Désormais, ce sont les ressources des 12 derniers mois qui permettent de calculer l'aide au logement, et non plus celles de N-2. Et pour mieux s'adapter à la situation, le droit est actualisé tous les 3 mois.

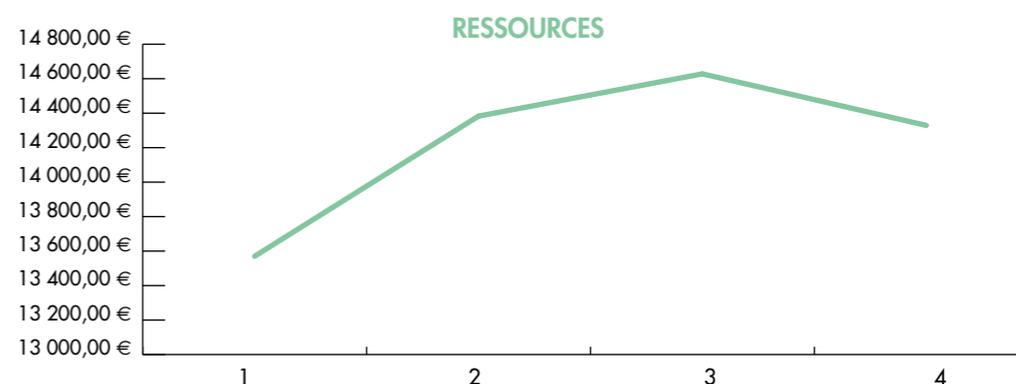
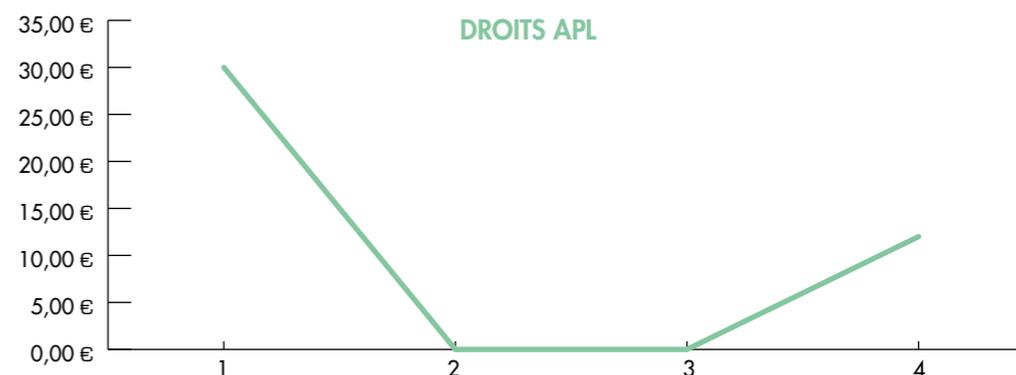
De nombreuses saisines qui parviennent aux médiateurs sont liées aux ressources prises en compte : l'allocataire ne comprend pas pourquoi son droit fluctue chaque trimestre, et s'inquiète de l'évolution de ce droit à l'avenir...

Face à ces questionnements, certains médiateurs ont pris l'habitude d'expliquer la situation et les évolutions du droit à l'aide d'un tableau et d'un graphique en corrélant trimestre après trimestre l'évolution des ressources avec celle du montant des aides.



## À TITRE D'EXEMPLE

	1 <sup>er</sup> trimestre 2021	2 <sup>e</sup> trimestre 2021	3 <sup>e</sup> trimestre 2021	4 <sup>e</sup> trimestre 2021
Ressources *	13 570 €	14 383 €	14 628 €	14 329 €
Droits APL	30 €	Montant < au seuil	Montant < au seuil	12 €



## PRÉCONISATION N°2 DE LA MÉDIATION

Illustrer par des tableaux et graphiques l'évolution des droits aux aides au logement au regard de l'évolution des ressources dans le caf.fr

## > Clarifier les modalités du transfert de charge d'enfant

Le parent qui désire rattacher son enfant à son dossier et donc en avoir la charge au sens des prestations doit faire une déclaration à la Caf.

En cas de séparation des parents, la bonne pratique en Caf, consacrée par le processus Pm21 G2 « Gérer les droits et les conditions de ressources », consiste à ne pas demander l'avis de l'autre parent lorsqu'un parent déclare l'arrivée de l'enfant à son foyer. Ainsi le parent qui en avait la charge initialement se voit retirer le rattachement de l'enfant positionné sur son dossier sans en être informé au préalable. Cette modification peut entraîner des conséquences très importantes sur ses droits. Les allocataires apprécient peu de constater qu'une information émanant d'un tiers (ex-conjoint) soit prise en compte sur leur dossier sans même qu'ils aient été questionnés pour confirmer ou infirmer l'information.



### PRÉCONISATION N°3 DE LA MÉDIATION

**Afin d'apaiser les tensions et les conflits que peut générer ou amplifier cette bonne pratique, la médiation préconise une modification de la procédure de gestion des transferts de charge d'enfant. Elle invite à prévoir une nouvelle bonne pratique qui serait de questionner systématiquement le parent gardien avant de régulariser les dossiers. Une demande a été formulée au service Cnaf en charge de ce processus.**

## > Généraliser les subrogations lors du passage à la retraite des bénéficiaires d'Aah

L'Allocation aux adultes handicapés (Aah) est une prestation soumise à condition de ressources, calculée en fonction des revenus de l'allocataire et de son conjoint, en tenant compte de sa situation familiale et professionnelle et le cas échéant du montant de ses pensions vieillesse ou invalidité. En cas de perception d'un avantage vieillesse ou invalidité, le cumul de cette pension et de l'Aah ne peut pas excéder le montant de l'Aah à taux plein. Ainsi, le droit à l'Aah prend fin (ou est réduit du montant de la pension) lorsque le bénéficiaire atteint l'âge légal de départ à la retraite.

Il est toutefois possible de maintenir le versement de cette allocation au-delà de cet âge légal de départ à la retraite, à titre d'avance sur la pension vieillesse à venir, et ce quel que soit le taux d'incapacité (inférieur ou supérieur à 80 %). Ce dispositif dit de « subrogation » est destiné à éviter que l'allocataire se retrouve sans ressources en attendant le traitement et le versement de sa pension de retraite.



Une échéance de surveillance automatique (appelée Hvm dans le système informatique) est en principe prévue. Toutefois, cette échéance ne fonctionne pas toujours très bien sans que l'on ait pu en identifier les raisons. De plus, lorsqu'elle existe, elle est souvent mal traitée par les agents par méconnaissance.

Lors de l'attribution de la pension vieillesse, une procédure de récupération se met en place avec la caisse de retraite (Carsat) : la Carsat ou la Cnaf rembourse à la Caf le montant que celle-ci a versé à l'allocataire depuis la date effective de sa retraite.

Alors que cette procédure de subrogation est mise en place de manière systématique pour les bénéficiaires d'Aah ayant un taux d'incapacité supérieur à 80 %, elle ne l'est pas pour ceux ayant un taux d'incapacité inférieur à 80 %.

Dans cette dernière situation, la Caf ignore le plus souvent que l'allocataire touche un avantage vieillesse. Il arrive qu'elle apprenne la perception d'une pension avec beaucoup de retard, lors de la transmission par l'administration fiscale des ressources annuelles. En effet, la Direction générale des finances publiques (Dgfi) transmet chaque fin d'année les ressources N-2 des allocataires pour l'étude des droits soumis à condition de ressources de l'année suivante (ressources 2020 pour l'étude des droits en 2022).

Si des incohérences existent entre la situation professionnelle de l'allocataire et les ressources transmises, un contrôle de ressources est déclenché.

La Caf adresse par ailleurs à l'allocataire un questionnaire « avantages vieillesse invalidité » pour vérifier la situation de l'allocataire et connaître le montant de ces avantages. Toutefois, ce formulaire n'est envoyé qu'une fois par an.

C'est lors d'un de ces contrôles que la Caf apprend parfois qu'un bénéficiaire d'Aah ayant un taux d'incapacité inférieur à 80 % perçoit une retraite depuis X mois, alors qu'il bénéficie toujours d'un droit à l'Aah. L'allocataire ayant cumulé les deux prestations se voit alors notifier un trop perçu.



## PRÉCARITÉ ET PASSAGE À LA RETRAITE

Certaines personnes titulaires de l'Aah peuvent être en grande précarité et dans l'impossibilité de fournir les documents pour faire valoir leur droit à la retraite. Des actions sont initiées par certaines Caf afin d'accompagner ces personnes fragiles, notamment à l'initiative des travailleurs sociaux ou des médiateurs : demande d'optimisation afin de disposer des informations des années antérieures sur les portails, formation passage à la retraite, offre de service à destination des futurs retraités bénéficiaires d'un minima social...



## PRÉCONISATION N°4 DE LA MÉDIATION

Pour éviter l'établissement de trop perçus d'Aah, la médiation préconise :

- de systématiser les procédures de subrogation entre Caf et Carsat pour tous les bénéficiaires d'Aah quel que soit leur taux d'incapacité ;
- ou au moins de procéder à l'envoi systématique par la Carsat des notifications d'attribution de pension vieillesse pour tous les bénéficiaires d'Aah quel que soit leur taux d'incapacité.



### > Les imperfections de la réforme des aides au logement

Attendue depuis plusieurs années, la réforme des aides au logement est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

À compter de cette date, les aides au logement sont calculées non plus en retenant les ressources de l'année N-2 mais sur les ressources perçues durant une période de référence de 12 mois glissants, qui correspond aux ressources de chaque mois de la période M-2 à M-13. L'acquisition des ressources s'effectue donc désormais via le dispositif de ressources mensuelles (Drm).

#### • Des modalités de calcul plus complexes et une plus grande volatilité du droit

L'objectif principal poursuivi par la réforme est d'ajuster le montant du droit à l'aide au logement au plus près de la situation actuelle du bénéficiaire. Grâce au système des 12 mois glissants actualisés tous les trimestres, une diminution des ressources va en effet se traduire plus rapidement par une augmentation du droit.

Deux contreparties à ce système dit de « contemporanéité » des ressources :

- la plus grande complexité des modalités de calcul, moins facilement compréhensibles pour les allocataires ;
- une plus forte volatilité du montant du droit, susceptible de varier chaque trimestre.

L'utilisation de ressources plus actuelles va fréquemment générer des révisions des droits. Celles-ci sont en effet davantage susceptibles de faire l'objet de rectifications que des ressources plus anciennes et plus stabilisées. Certains allocataires vont donc constater sur leur dossier une succession de paiements et d'indus à seulement quelques jours d'intervalle.

Régulièrement saisis de demandes portant sur ces incompréhensions, les médiateurs du réseau ont constaté l'absence d'une communication personnalisée à destination des allocataires sur la réforme et ses conséquences sur les droits. Si une information individuelle avait été faite à chaque allocataire bénéficiant des aides au logement en novembre 2020 pour lui expliquer le mécanisme de la réforme, il aurait été utile d'en rappeler les principes lors des premiers recalculs trimestriels, car une partie du public n'avait plus en mémoire les éléments de communication.

#### • Les problèmes liés au dispositif de ressources mensuelles (Drm)

L'acquisition des ressources contemporaines des personnes concernées s'effectue donc désormais de manière automatique par flux mensuels ou journaliers. Toutefois, ce dispositif n'est pas infaillible et des erreurs et des dysfonctionnements informatiques ont été constatés.

Les allocataires ont la possibilité de vérifier le montant et la nature des revenus pris en compte dans le calcul de leur aide au logement sur le site [mesdroitssociaux.gouv.fr](https://mesdroitssociaux.gouv.fr) et ils peuvent à cette occasion constater des anomalies (montants erronés ou nature du revenu erronée) qui les privent soit partiellement de leurs droits (le montant est plus élevé que les revenus réellement perçus) soit totalement (en raison d'un montant erroné, les revenus du foyer sont supérieurs au plafond d'octroi de la prestation).

Les erreurs que les bénéficiaires de l'aide au logement constatent peuvent être très diverses : versement des revenus par subrogation et montant comptabilisé deux fois (en tant que salaire et en tant qu'indemnités journalières, par exemple), montant du rappel pris en compte alors qu'il y a une compensation (les indemnités journalières initialement versées sont transformées en indemnités accident du travail...), homonymie... Or, il n'a pas toujours été simple d'expliquer les anomalies techniques relevées (droits erronés, non calculés, créances injustifiées...).

Le parcours pour obtenir une explication en cas d'incompréhension par l'allocataire des ressources retenues par le Drm n'est pas simple non plus : le site des données sociales renvoie la personne en difficulté vers le tiers déclarant pour certains flux (revenus autres que salaires), sans mise en contact direct. En revanche lorsqu'il s'agit d'un problème lié aux données transmises par les employeurs, le site des données sociales met en place une procédure spéciale. Quel que soit le flux erroné, l'agent en Caf qui voudrait aider un allocataire dans sa démarche envers l'organisme déclarant n'a aucun moyen de savoir où en est le traitement de sa demande. La relation de service présente des limites, elle n'a pas été pensée pour compenser une acquisition automatique qui fait perdre leurs repères aux usagers comme aux agents. Ces effets sont d'autant plus dommageables dans la relation de service et la confiance dans le système, que cette première utilisation concerne une population importante.

#### • La difficile résolution des anomalies du Drm et l'effet « ping-pong »

Ce dispositif d'acquisition des ressources automatisé est en théorie plus simple et fiable puisque ces données sont collectées à la source.

Dans la pratique et pour les allocataires qui ont constaté ces erreurs dans le montant des revenus pris en compte, les démarches pour les faire rectifier ont été beaucoup plus lourdes : renvois vers le site Internet [mesdroitssociaux.gouv.fr](http://mesdroitssociaux.gouv.fr), vers un partenaire (employeur, assurance maladie...) et/ou envoi d'une déclaration trimestrielle à compléter. Autant d'actions supplémentaires qui vont rendre le discours de simplification des démarches inaudible.

De ce fait, les manifestations de mécontentement concernant la réforme des aides au logement ont été fréquentes.

Les portails mis à disposition des Caf pour consulter les versements présentent certaines limites et la correction de ces anomalies, parfois en lien avec le partenaire impliqué, s'est souvent avérée longue et complexe.

Les médiateurs du réseau ont parlé d'effet « ping-pong » : en effet, lorsque plusieurs acteurs étaient impliqués dans la résolution du problème (exemple : Caf et assurance maladie ou Caf et employeur...), ceux-ci ont eu tendance à renvoyer l'allocataire et son problème vers l'autre partenaire.

Par ailleurs, les médiateurs qui accompagnaient des requérants concernés par ces anomalies ont fait part de leur regret de ne pas disposer de visibilité sur la résolution de ces problèmes.

#### • Un manque de visibilité et un possible découragement

Ce nouveau dispositif, qui se traduit par une adaptation des droits à la situation et donc par des changements plus fréquents de leurs montants, va être considéré comme moins lisible par certains allocataires qui vont rencontrer des difficultés pour anticiper ces variations et établir un budget prévisionnel.

Or, l'aide au logement est servie à des bénéficiaires plutôt précaires qui disposent d'un budget extrêmement contraint.

Ce public, déjà largement touché par le non-recours, est le plus susceptible d'être découragé par les difficultés rencontrées. Les médiateurs ont constaté un nombre inhabituellement élevé d'allocataires faisant part de leur souhait de renoncer à leur droit.

Par ailleurs, ces évolutions fréquentes du montant du droit peuvent être source de malentendus et de tensions avec le bailleur lorsque l'aide est versée directement à ce dernier : le montant qui sera déduit de la quittance de loyer pouvant correspondre au montant initialement reçu par le bailleur avant de possibles rectifications.

Là encore, l'allocataire va rencontrer des difficultés à établir à l'avance le montant du loyer restant à sa charge.

Ces incertitudes quant au montant de l'aide au logement qui sera servie durant les prochains mois, ce manque de visibilité, peuvent être perçus comme anxiogènes. Ce sentiment sera accru lorsque des indus sont détectés sur le dossier.



### PRÉCONISATIONS N°5 À 9 DE LA MÉDIATION

- Communiquer de manière plus personnalisée : lorsqu'une réforme d'envergure est mise en place qui va avoir une incidence non négligeable sur les droits et la façon d'interagir avec la Caf, adresser un courrier plus personnalisé aux allocataires concernés.
- Résoudre les problèmes au sein de cellules dédiées : lorsque de telles anomalies sont constatées, mettre en place rapidement des cellules dédiées dans les Caf qui vont prendre en charge la résolution du problème et la suivre.
- Mieux s'articuler avec les partenaires concernés : Définir conjointement des éléments de langage et des circuits pour éviter de « balader » les usagers d'un service à un autre.
- Définir un parcours sans couture en cas de difficultés de compréhension des ressources par l'allocataire et internaliser la complexité des interventions par les opérateurs au bénéfice des allocataires.
- Procéder plus aisément au versement d'acomptes : lorsque le problème est lié à une défaillance informatique et que l'échéance de résolution est longue ou n'est pas déterminable, verser plus facilement des acomptes au bénéficiaire afin de ne pas déséquilibrer son budget en laissant de nouvelles difficultés s'installer (impayés de loyer...)

## > Un travail de mise en cohérence des pratiques de la Msa et des Caf est nécessaire

La Msa et les Caf font face à des écueils dans le traitement des dossiers communs, plus particulièrement lors des mutations d'un régime à l'autre. Les conséquences qui en découlent concernent notamment l'implantation des indus ou la cession des créances.

Des rencontres entre la Cnaf et la Ccmsa, des réunions conjointes du médiateur national de la Msa avec le Pôle médiation national de la Cnaf visent à améliorer le lien entre les deux institutions et à favoriser un travail d'harmonisation et d'amélioration de la performance.

### • Simplifier les mutations inter régimes et rendre obligatoires les affiliations partielles

Lorsqu'un allocataire change de Caf ou passe du régime général au régime agricole, son dossier est muté de la Caf sortante vers la Caf entrante ou la Msa (et réciproquement). La procédure veut que le dossier soit radié à compter du mois du dépôt de la demande de mutation. Il sera ouvert dans l'organisme accueillant à la date d'arrivée du certificat de mutation.

Si à la suite de cette radiation, le certificat de mutation parvient à l'organisme entrant plusieurs jours, voire plusieurs mois après la radiation, alors une période de carence s'installe pendant laquelle l'allocataire ne perçoit pas de droit. C'est la raison pour laquelle lorsque la mutation s'opère de Caf à Caf, la Caf entrante procède à une affiliation partielle dans l'attente du certificat de mutation, ce qui permet à l'usager de ne pas perdre de droit.

Le problème est plus complexe en cas de mutation inter régime, la Msa ne procédant plus à des affiliations partielles. Ainsi, lors d'une mutation d'une Caf vers la Msa, l'allocataire peut perdre un voir plusieurs mois de droits.

L'absence de pratique commune entre les deux organismes génère des situations de blocage qui engendrent des retards dans le traitement des dossiers et soulèvent des difficultés quant à l'implantation d'éventuels indus.

### • Harmoniser la gestion des remises de dettes et bordereaux de créances

Les médiateurs Caf sont parfois saisis des difficultés concernant l'étude des demandes de remise de dette des allocataires. En effet, en cas de mutation vers la Msa, cette dernière n'examine pas les demandes de remise de dette des indus implantés par la Caf.

A *contrario*, la commission de recours amiable de la Caf examine parfois les demandes de remise de dette des indus Msa, dans l'intérêt de l'allocataire et afin d'accélérer le traitement. La transmission à la Msa des demandes de remise de dette portant sur les dettes du régime agricole peut effectivement s'avérer très longue.



Le format et les codifications des bordereaux de créances sont différents en Caf et à Msa, générant des incompréhensions de part et d'autre et entraînant des contacts inutiles et chronophages, qui retardent d'autant le traitement des dossiers.

Des difficultés sont également liées aux certificats de mutation qui ne sont pas reçus (aussi bien à la Caf qu'à la Msa), au fait que les certificats Caf et Msa sont complétés différemment, certaines informations ne sont pas mentionnées dans les dossiers (ex. Rsa ou Ppa le détail des prestations des trimestres de référence ne sont pas toujours mentionnés).

#### En ce qui concerne le partage de prestations :

Il ressort de l'étude de dossiers que des interprétations différenciées entraînent des conséquences individuelles pour les allocataires. Le traitement de ces dossiers n'est pas toujours compréhensible de la Msa ou de la Caf et réciproquement. Ce traitement différencié aboutit souvent à des situations inextricables voir inégalitaires.

Pour exemple, la Msa ne partage pas les prestations du parent gardien en cas de résidence alternée pour les prestations autres que les allocations familiales. Cela signifie donc que la Caf partage les prestations pour le parent requérant alors que le parent gardien (Msa) touche les prestations en totalité sans partage mis en place. De la sorte on aboutit à une iniquité.



## PRÉCONISATIONS N°10 ET 11 DE LA MÉDIATION

- Continuer de favoriser les liens transverses avec la Msa au niveau national et local afin de fluidifier les échanges. Un annuaire des médiateurs et correspondants Msa a déjà été élaboré afin de favoriser les relations entre les deux organismes.
- Développer un travail commun d'harmonisation aussi bien en ce qui concerne les formulaires, les règles de gestion, qu'en ce qui concerne le système d'information afin d'optimiser le transfert de documents et d'information de manière dématérialisée.

## > Les difficultés posées par l'exigence de légalisation des actes d'état civil des ressortissants de la République démocratique du Congo

Lorsqu'une première demande de prestation est déposée, les Caisses d'allocations familiales vérifient si l'identité du demandeur figure dans le système national de gestion des identifiants (Sngi), répertoire alimenté par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) pour les personnes nées en France. Si un numéro d'identification unique (Nir) a déjà été attribué au demandeur, ce numéro est reporté sur son dossier allocataire ou, si ce n'est pas encore le cas, la Caf demande à l'Insee de procéder à son immatriculation à partir des documents d'état civil fournis.

Les éléments d'état civil qui figurent sur le dossier allocataire doivent en effet correspondre exactement à ceux figurant dans ce répertoire.

Cette opération dite de « certification des Nir » vise à s'assurer que tous les bénéficiaires sont enregistrés sous les mêmes données d'identification (orthographe du nom et du prénom, date et lieu de naissance, numéro de sécurité sociale...) auprès des administrations partenaires (Cnav...) afin de renforcer la qualité du service rendu aux assurés en limitant les doublons de demandes d'informations et en détectant des droits potentiels.

La Caf est donc amenée à réclamer les documents d'état civil à des personnes non enregistrées dans le Sngi. L'allocataire doit alors retourner les documents qui lui sont réclamés sous peine de voir le versement de ses prestations suspendu passé un certain délai.

### • Des délais de délivrance qui conduisent à des suspensions de droits durant de longues périodes

À la suite d'une note d'information émise par le bureau de la fraude documentaire et de l'identité du ministère de l'Intérieur en septembre 2016, les actes de naissance des ressortissants de la République Démocratique du Congo (Rdc) doivent faire l'objet d'une légalisation par l'Ambassade du Congo en France. Or, cette procédure auprès de l'Ambassade de la Rdc en France peut s'avérer longue et dans l'attente, certains dossiers sont suspendus.

Cette difficulté liée aux délais de l'Ambassade a été, dans certains cas, amplifiée par le statut de la personne concernée : bénéficiaire d'Aah et placée sous tutelle. Ces délais se sont alors ajoutés à ceux nécessaires pour obtenir un acte de notoriété supplétif à un acte de naissance. Dans deux cas heureusement régularisés aujourd'hui, le versement des prestations a été suspendu durant plus de 3 ans.

Face aux délais opposés par l'Ambassade de la Rdc à Paris, certains ressortissants congolais se sont adressés à l'Ambassade de leur pays basée dans un pays voisin (Suisse...). Pendant un temps, ces documents ont été acceptés.

Toutefois, le décret 2020-1370 du 10 novembre 2020 est venu réaffirmer la position selon laquelle la seule Ambassade compétente pour effectuer cette légalisation en vue de produire ce document en France était celle basée en France.

### • Une pratique introduisant davantage de souplesse communiquée au réseau des médiateurs

Ces situations de blocage sur une longue période rencontrées dans une demi-douzaine de dossiers, ont souvent été transmises aux médiateurs des Caf. Le pôle national médiation a donc pris attache avec le pilote national de la gestion de la personne. En effet, pour une situation particulière, celui-ci avait préconisé de reprendre les versements et d'accorder un délai supplémentaire. Le pôle national a donc demandé que cette pratique soit généralisée et qu'une communication à destination du réseau soit effectuée.

En conformité avec la procédure de gestion de la personne, la position suivante a été prise : Dans l'attente des actes dûment légalisés, l'allocataire peut transmettre la preuve des démarches entamées auprès de cette ambassade (et uniquement de cette ambassade) pour obtenir la légalisation des actes de naissance.

Il s'agit principalement de mails (accusés de réception du dossier par l'ambassade, preuve de dépôt...).

À réception de la preuve des démarches, le service gestion de la personne de la Caf concernée procède à une nouvelle étude du dossier, c'est à dire que les droits peuvent être repris depuis la suspension et un délai supplémentaire est accordé à l'allocataire (3 mois) pour fournir les documents.

Cette souplesse a permis de régler temporairement certains dossiers.



## PRÉCONISATIONS N°12 ET 13 DE LA MÉDIATION

- Prendre attache avec l'Ambassade de la République démocratique du Congo en France pour tenter de fluidifier les circuits.
- Allonger ce délai de 3 mois si cela s'avère nécessaire.

## Les constats liés à la réglementation

### > Un travail conjoint avec les services a permis de faire évoluer les règles d'attribution de la PreParE aux artistes-auteurs

La prise en compte des situations professionnelles non soumises à la législation sur la durée du travail est complexe à appréhender et les réponses apportées peuvent parfois créer une iniquité dans leur traitement. Tout particulièrement pour ce qui est des artistes auteurs, puisque cette activité professionnelle revêt un caractère spécifique et que la notion de quotité de travail effectué est pour eux difficile à appréhender.

Ainsi, les médiateurs ont-ils eu à gérer en 2021 plusieurs cas d'artistes auteurs s'étant vu refuser le bénéfice de la PreParE, au motif qu'ils ne parvenaient pas à justifier d'une quotité d'activité à taux partiel telle que prévue à l'article L531-4 du code de la sécurité sociale. Il était indiqué dans la documentation interne, notamment dans le portail des techniciens @doc, qu'un refus de droit devait être opposé au demandeur en l'absence d'élément permettant de considérer que la personne exerçait son activité à temps partiel.

Un travail collaboratif d'analyse a été conduit avec les services de la Cnaf et la Caisse de sécurité sociale des artistes-auteurs afin d'identifier les conditions dans lesquelles les artistes auteurs pouvaient bénéficier de la PreParE. L'article D531-9 du code de la sécurité sociale décrit les conditions dans lesquelles le droit à la PreParE taux partiel peut être versé, notamment les modalités d'appréciation de la réduction d'activité des demandeurs qu'ils soient salariés ou travailleurs indépendants (à noter que les artistes-auteurs peuvent, selon les conditions dans lesquelles ils exercent, appartenir à l'une ou l'autre de ces catégories). Cet article n'exclut pas de manière explicite les artistes auteurs du bénéfice de la prestation et l'interprétation qu'en a fait la branche Famille pouvait être considérée comme trop restrictive.

En conséquence, de nouvelles consignes ont été élaborées conjointement avec les services. Elles prévoient que pour bénéficier de la PreParE, les artistes auteurs travailleurs indépendants doivent déclarer sur l'honneur réduire leur activité et indiquer le pourcentage de réduction. S'ils sont salariés, ils doivent fournir une attestation de leur employeur certifiant leur taux d'activité. Dans les deux cas, la Caf en déduit le taux de PreParE à appliquer.

Les consignes du suivi législatif ainsi que les informations disponibles sur le portail technicien @doc ont évolué. Elles indiquent dorénavant plus explicitement que le fait que les professions d'artistes-auteurs ne soient pas soumises à quotité de travail ne fait pas obstacle à l'ouverture de droit à la PreParE taux partiel.

Toutefois, les services de la Caf doivent s'assurer que l'ensemble des conditions d'ouverture de droit sont bien remplies, notamment la réduction effective de l'activité. À ce titre, ils ont la possibilité de procéder à des contrôles a posteriori afin de s'assurer de la réelle réduction de l'activité (se traduisant notamment par une réduction des ressources).

En parallèle, la Sécurité sociale des artistes-auteurs a été informée de cette évolution afin d'informer utilement ses usagers.

Grâce au travail collaboratif mené à la fois interservices et interbranches, les artistes-auteurs, réduisant leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs enfants, se sont vus rétablir leur droit à la PreParE.

### > Résidence alternée et partage des prestations : un sujet toujours d'actualité

Dans le prolongement des précédents rapports, le thème du partage des prestations en cas de résidence alternée est toujours porté par la médiation.

La résidence alternée est un mode de résidence déterminée par les parents séparés ou divorcés ou par le juge aux affaires familiales qui vise à fixer la résidence de l'enfant en alternance au domicile de chacun des parents. C'est une organisation de l'hébergement des enfants de plus en plus fréquente mais qui ne traduit pas forcément une situation de bonne entente entre les parents. Le droit aux prestations en faveur des enfants dans ces situations constitue donc un sujet sensible.

Le médiateur administratif participe à donner de la visibilité sur les droits de manière à éclairer les parents. Il n'intervient pas dans le conflit, ce n'est pas un médiateur familial, cependant son action tend parfois à apaiser ou à éviter les différends.

Depuis plusieurs années, les allocations familiales peuvent faire l'objet d'un partage entre les deux parents. À défaut d'accord entre les parents pour désigner d'un commun accord celui d'entre eux qui serait allocataire pour les autres prestations, celles-ci étaient jusqu'à présent réservées au parent initialement allocataire principal sur le dossier. Les Caf appliquent ce que l'on appelle le principe de « l'unicité de l'allocataire » : un enfant est considéré comme étant à charge sur le dossier d'un seul de ses deux parents.



### • Partager l'Apl, le Rsa ou la Ppa ?

Des décisions de justice sont revenues sur ce principe d'unicité. Elles ont rendu possible un partage des aides au logement, du Rsa et de la prime d'activité.

À la suite d'une décision du Conseil d'État en 2017, la possibilité de partage des aides au logement a été consacrée par l'article L823-2 du code de la construction et de l'habitation. La mise en œuvre du partage reste toutefois subordonnée à la parution d'un décret d'application qui précisera les modalités pratiques de partage. Ce décret n'est toujours pas paru, ce qui crée une hétérogénéité des décisions entre les Caf, certaines appliquant les règles prévues au code de la construction, tandis que d'autres attendent la parution du décret d'application.

En ce qui concerne le Rsa et la Ppa, le droit au partage a été consacré par une jurisprudence remettant en cause le principe de l'unicité de l'allocataire. Or, en l'état du droit, ce principe d'unicité de l'allocataire continue de prévaloir : les deux parents ne peuvent avoir chacun un même enfant à charge sur leur dossier.

Si le partage de ces prestations est consacré par la jurisprudence, il n'en demeure pas moins que sa mise en œuvre opérationnelle reste un sujet complexe. Les conséquences des modalités pratiques de partage sur les situations de vie et leur coût pèsent lourdement sur les arbitrages rendus. Elle peut ainsi priver l'autre parent d'une partie des prestations qu'il recevait, remettant en cause les équilibres existants.

Pour les aides au logement comme pour le Rsa ou la Ppa, on se retrouve donc avec des règles de droit qui ne sont pas en adéquation avec des décisions de jurisprudence qui devraient normalement faire évoluer... le droit.

Pour répondre à ces difficultés, la Cnaf a publié deux instructions techniques successives (It n°2020-021 et IT2021-142). Celles-ci visent à définir ces modalités de partage en s'appuyant sur ces éléments de droit et de jurisprudence. Elles décrivent un mode opératoire qui cherche à harmoniser les pratiques des Caf et à réduire l'impact en termes de gestion.

Ainsi, la Cnaf a tranché : en application des règles de droit existantes, le principe d'unicité de l'allocataire demeure et un refus à ce titre est opposé aux demandes de partage. Toutefois, en cohérence avec la jurisprudence et afin de prévenir le risque de développement des affaires contentieuses, il est admis de partager ces prestations pour les situations de contestation avérée. Sont ici visés les cas où faisant suite à la décision de refus, le parent requérant confirme sa demande de partage en exerçant son droit de recours. Il sera alors procédé au partage pour les prestations à échoir à condition que ce partage ne fasse pas perdre le bénéfice d'une prestation à l'autre parent.

Ces règles ne sont pas à notre sens à la hauteur des enjeux et des évolutions sociétales autour de la résidence alternée. Elles introduisent une iniquité entre les parents informés et ceux qui le sont moins. Pire, elles ne respectent pas les décisions de jurisprudence et risquent de mener à une explosion des contentieux en la matière.



### PRÉCONISATIONS N°14 ET 15 DE LA MÉDIATION

Institutionnaliser les règles de partage des prestations en matière de Rsa, Apl et Ppa en cas de résidence alternée et pour cela :

- Informer les parents de la possibilité de partager l'aide au logement, le Rsa et la prime d'activité dès que la Caf a connaissance d'une situation de résidence alternée.
- Simplifier et automatiser la gestion du partage de l'aide au logement, du Rsa et de la prime d'activité.

### • Vers de nouvelles règles en matière de partage du Cmg (Complément mode de garde) ?

Pour cette prestation la règle, basée sur le principe d'unicité de l'allocataire, est de ne pas la partager dans le cadre d'une résidence alternée. Pourtant, le plus souvent, les parents financent les jours de garde pour lesquels ils ont la charge de leur enfant. Ainsi, chacun assume une partie du coût des frais de garde mais seul un des deux touche une prestation pour cela.

Un arrêt important a été rendu par le Conseil d'État le 19 mai 2021 (Ce N° 435429). Celui-ci juge que la règle de l'allocataire unique, qui fait obstacle à ce qu'un des deux parents bénéficie du Cmg dès lors qu'il n'est pas cet allocataire unique, méconnaît l'article L. 513-1 du code de la sécurité sociale : « Les prestations familiales sont, sous réserve des règles particulières à chaque prestation, dues à la personne physique qui assume la charge effective et permanente de l'enfant ».

Au-delà du Cmg, cet arrêt remet en cause le principe même de l'unicité de l'allocataire. Les modalités d'application de cette jurisprudence sont toujours à l'étude.

### • Certaines prestations restent exclues du partage

À ce jour, certaines prestations ne sont pas partageables et celui des deux parents qui n'en bénéficie pas est pénalisé, notamment pour les plus précaires d'entre eux. Ainsi, la prime de fin d'année dite « prime exceptionnelle » ne peut être partagée.



Pour l'Aeoh (Allocation d'éducation de l'enfant handicapé), une nouvelle jurisprudence de novembre 2021 vient de rejeter la possibilité de partage (Cass. 2<sup>e</sup> civ, 25 nov 2021, N° 1062). Le recours portait sur l'abrogation du premier alinéa de l'article R. 513-1 du code de la sécurité sociale qui fixe la règle de l'allocataire unique. Toutefois, si l'arrêt indique que l'Aeoh ne peut pas être partagée, il reconnaît que les autres prestations peuvent l'être en faisant notamment référence à l'arrêt du Conseil d'État du 19 mai 2021 portant sur le Cmg.



**D'une manière générale une réflexion doit être engagée afin que la notion d'unicité de l'allocataire soit assouplie pour rétablir une équité entre les parents d'enfants en résidence alternée.**

**Un travail collaboratif est en cours entre la Cnaf, la Ccmsa et les ministères de tutelle pour poser les grands principes de ce que pourrait être ce partage. La médiation suit de près ces travaux.**

### > **Les problèmes posés par les suspensions du versement de l'Aah dans l'attente du dépôt d'une demande d'avantage invalidité**

L'allocation aux adultes handicapés (Aah) est un minima social qui vise à porter les ressources du bénéficiaire à un niveau minimum.

Relevant de la solidarité nationale, cette prestation a un caractère « subsidiaire ». Cela signifie qu'elle est servie en dernier lieu, lorsque l'allocataire a fait valoir ses droits à tous les autres avantages vieillesse ou invalidité auxquels il peut prétendre, cette obligation étant prioritaire.

### • **L'articulation des avantages invalidité et de l'allocation aux adultes handicapés : principes généraux.**

Lors de l'ouverture de droit à l'Aah ou en cours de droit, la Caf doit donc s'assurer que l'allocataire a bien effectué les démarches nécessaires pour faire valoir ses droits à ces autres avantages.

Lorsqu'un droit potentiel à un avantage invalidité (pension d'invalidité et/ou allocation supplémentaire d'invalidité) est détecté par la Caf, l'allocataire est informé par notification des démarches qu'il va devoir accomplir pour obtenir cet avantage. Il dispose alors d'un délai de trois mois pour déposer sa demande auprès des organismes concernés. Durant cette période de 3 mois, le versement de l'Aah est maintenu.

À l'issue du délai de trois mois, une nouvelle étude sera effectuée et plusieurs hypothèses peuvent se présenter :

Si la Caf est en possession du récépissé du dépôt de demande, le versement de l'Aah sera maintenu jusqu'à la première échéance de paiement de la pension

En revanche, si la Caf n'est pas en possession du récépissé de dépôt de demande, le versement de l'Aah sera suspendu le quatrième mois.

Cette suspension pourra cependant être levée si l'allocataire présente la preuve des démarches engagées en présentant le récépissé de dépôt de demande.

Deux cas de figures sont alors envisagés :

- Si la demande de pension a été déposée avant l'échéance du délai de trois mois, la reprise du versement de l'Aah s'effectuera à compter de la date de suspension.
- Si la demande de pension a été effectuée ultérieurement, après le délai de trois mois, la reprise du droit à l'Aah sera effectuée à compter du mois suivant la demande de pension.

En effet, à compter du dépôt de la demande de l'avantage invalidité, l'Aah est versée à titre d'avance, la Caf étant subrogée dans les droits du bénéficiaire aux avantages invalidité.

### • **Des ruptures de droit, sources fréquentes de litiges**

L'allocataire potentiellement éligible à un avantage invalidité est avisé par le biais d'une notification écrite de son obligation de déposer une demande. Contrairement à ce qu'il se passe lorsqu'un bénéficiaire d'Aah atteint l'âge de la retraite et qui donne lieu à plusieurs notifications d'informations à différentes échéances, une seule notification sera envoyée lorsqu'il s'agit de faire valoir un droit à un avantage invalidité.

Les conséquences ne sont pas neutres pour un allocataire qui ne se montre pas suffisamment diligent à réception de la notification l'invitant à faire valoir ses droits à un avantage invalidité : il peut perdre définitivement un ou plusieurs mois de droit à l'Aah.

Les médiateurs des Caf sont donc saisis fréquemment de ces situations. Ils constatent que les notifications adressées, au contenu standardisé, ne sont pas toujours comprises des allocataires concernés qui constituent par ailleurs un public sensible. Ces notifications peuvent également passer inaperçues des allocataires lorsqu'elles sont dématérialisées et mises à disposition des allocataires sur le site caf.fr.

### • Une situation mal envisagée par la réglementation : la demande d'avantage invalidité débouche sur une absence de droit

Le suivi législatif est précis et prévoit les différentes situations qui peuvent se présenter à l'issue du délai de 3 mois laissés à l'allocataire pour faire valoir ses droits à un autre avantage.

Toutefois, les consignes données s'articulent autour d'un principe qui, pourtant, ne se vérifie pas toujours : la bonne appréciation par la Caf de l'existence d'un droit à un avantage invalidité.

En effet, il revient au gestionnaire-conseil qui va traiter le dossier de déterminer l'existence d'un droit potentiel à un tel avantage avant d'inviter le titulaire d'un droit à l'Aah à effectuer la demande nécessaire pour en bénéficier.

Or, les conditions générales d'attribution des avantages invalidités, qui répondent à la législation d'un autre organisme, ne sont pas toujours évidentes à appréhender pour un agent de la branche Famille. En cas de doute, ce dernier va avoir tendance à orienter l'allocataire vers cet avantage potentiel, ce qui va enclencher la procédure décrite ci-dessus.

Lorsque le bénéficiaire d'Aah rechigne à entreprendre des démarches qu'il sait par avance ne pas pouvoir aboutir sur un droit parce qu'il s'est déjà renseigné en amont, le droit à l'Aah sera donc suspendu au terme du délai de 3 mois.

Le versement de l'Aah pourra être repris à compter de la date de dépôt de la demande d'avantage.

En revanche, le suivi législatif n'indique pas ce qu'il convient de faire pour la période antérieure durant laquelle le versement de l'Aah a été suspendu s'il s'avère après étude qu'il n'existe pas de droit à un avantage invalidité.

Les pratiques divergent selon les Caf. La pratique la plus courante semble être celle de ne pas procéder à un paiement rétroactif des droits Aah lorsque l'allocataire a déposé une demande de pension d'invalidité une fois son droit suspendu mais que l'étude de la demande d'avantage invalidité se solde par un refus, car les conditions d'octroi ne sont pas remplies.

Ces décisions, tout à fait préjudiciables pour les allocataires concernés, ont parfois été portées devant les tribunaux. Les juridictions de première instance, d'appel ou de cassation ont donné raison à ces allocataires.

Dans son arrêt n°00-18365 du 31 janvier 2021 portant sur une situation de ce type, la Cour de cassation rappelait d'ailleurs :

« Il incombe à la caisse d'allocations familiales saisie de la demande d'allocation de vérifier que l'intéressé ne peut prétendre à aucun de ces avantages, ou que ceux-ci sont d'un montant inférieur à l'allocation. »

Enfin, lorsque les experts règlementaires de la Cnaf ont été interrogés sur ce cas de figure non prévu par le suivi législatif, ils ont souvent préconisé, mais uniquement au cas par cas, de procéder au paiement de l'Aah pour la période suspendue.



## PRÉCONISATIONS N°16 À 18 DE LA MÉDIATION

- Mieux orienter les allocataires vers les partenaires : fiabiliser la détection d'un droit potentiel à un avantage invalidité en formant davantage les agents des Caf aux modalités d'attribution des prestations des autres branches. Eviter ainsi ces situations résultant d'une mauvaise évaluation de l'existence d'un droit potentiel à une pension d'invalidité par le gestionnaire-conseil. Il est en effet celui qui va demander d'effectuer les démarches nécessaires et fixer ainsi l'échéance suspensive.
- Mieux informer les allocataires : accompagner (par un contact téléphonique...) l'envoi de ces notifications importantes fixant une échéance de réponse lorsqu'elles ont de telles conséquences (perte de droits).
- Clarifier les consignes afin d'harmoniser les pratiques : en lien avec les services experts de la Cnaf, demander à la Direction générale de la cohésion sociale (DGS) de se positionner sur ce point de législation et, après arbitrages, ajouter la précision dans le suivi législatif.

La médiation a une préférence pour la solution la plus favorable à l'allocataire et celle qui semble la plus logique : rétablir le droit à la date de la suspension lorsqu'il s'avère que l'allocataire ne peut pas prétendre à une pension d'invalidité afin de ne pas le pénaliser par l'erreur d'appréciation initiale de la Caf.

### > La difficile gestion des dossiers des allocataires frontaliers

Les dossiers des allocataires frontaliers sont pris en charge dans le cadre d'une mutualisation nationale par une Caf pivot.

La gestion de ces dossiers reste complexe et les médiateurs des Caf, principalement des Caf frontalières, sont saisis régulièrement par des allocataires démunis. Les saisines portent principalement sur le délai des démarches et sur l'articulations des prestations étrangères et du Rsa.

La problématique du délai de démarche sur ces dossiers s'explique par les nombreux allers-retours nécessaires entre la Caf pivot et la caisse étrangère, liés à la complexité des situations et à l'instabilité professionnelle. De plus, les échanges sont réalisés par courrier, car il n'existe pas pour le moment d'échanges systématique par courriel entre les deux organismes.

Ce délai important est d'autant plus difficile à supporter pour les allocataires lorsqu'il s'agit de bénéficiaires de Rsa qui voient leur minima social suspendu dans l'attente du relevé trimestriel des prestations versées par la caisse étrangère/frontalière.

Outre la problématique importante du délai de traitement, l'articulation du Rsa et de la prise en compte des prestations étrangères entraîne souvent des trop-perçus. En

effet, si la déclaration trimestrielle française est liquidée automatiquement à la suite d'une télédéclaration, le calcul du Rsa s'effectue sans prise en compte des prestations étrangères. C'est seulement lorsqu'un contrôle est réalisé à posteriori qu'il aboutit à un trop perçu de Rsa.

Malheureusement cette difficulté peut se répéter à plusieurs reprises sur un même dossier et vient fragiliser davantage la situation financière de la famille.

Enfin la question de la prise en compte des prestations étrangères dans le calcul du Rsa pour un enfant en résidence alternée alors que les prestations étrangères sont perçues par l'ex conjoint, est toujours d'actualité.



### À TITRE D'EXEMPLE

**Le médiateur a été saisi par une mère bénéficiaire de Rsa ayant à charge un enfant en résidence alternée dont l'ex-conjoint bénéficie de prestations étrangères au Luxembourg.**

Dans ce cas de figure : pour la Caf, l'enfant est considéré à charge de la mère pour le RSA puisque l'autre parent ne perçoit pas de prestations en France. Le Rsa est donc calculé avec une part pour l'enfant.

Du côté de la caisse étrangère c'est la même chose, l'enfant est considéré à charge du père puisque c'est lui qui cotise au Luxembourg et que l'enfant est en résidence alternée. Les prestations familiales dues pour cet enfant sont donc versées prioritairement par le Luxembourg, du chef de l'activité du père, et sont payées à celui-ci.

Mais pour le calcul du Rsa, les prestations familiales sont à déduire du montant forfaitaire.

Ainsi cette mère de famille se voit déduire de son Rsa, des prestations familiales étrangères versées en faveur de son enfant à son ex conjoint, au même titre que si c'était elle qui les percevait.

Cette situation, bien que conforme du point de vue de la réglementation Rsa, est vécue comme une profonde injustice par ces familles monoparentales.

Cette famille perçoit finalement un montant de Rsa moins important qu'une personne seule.

Et si l'enfant était exclu du dossier pour permettre de verser le Rsa pour une personne seule, alors cela impacterait le calcul des autres prestations comme l'aide au logement par exemple.

Il n'y a donc aucune solution favorable pour ces familles.

À noter que la gestion de ces dossiers est extrêmement complexe et qu'elle entraîne de nombreux échanges entre les caisses françaises et étrangères. Bien souvent dans l'attente de réponse, le Rsa ne peut être calculé et les familles se retrouvent sans ressources pendant plusieurs semaines le temps que les régularisations aboutissent.

Un autre cas a été rencontré à la suite d'une demande de remise de dette Rsa adressée au Conseil Départemental. Sur ce dossier, le Conseil Départemental a pris une décision en opportunité, consistant à ne pas tenir compte des prestations étrangères dans le calcul du Rsa, au motif que celles-ci n'étaient pas perçues directement par le bénéficiaire de Rsa. Et dans l'hypothèse où une partie des prestations étrangères seraient reversées par l'autre parent, alors dans ce cas le bénéficiaire de Rsa devrait déclarer cette somme en guise de pension alimentaire reçue.

Si de nouveaux cas similaires venaient à se présenter à l'avenir, le médiateur prendra contact avec les services du Conseil Départemental pour qu'une décision d'opportunité soit prise sur ces dossiers. En parallèle, si le nombre de cas devenait important, il conviendrait de se rapprocher des services de la Caf pivot pour éclaircir ce point.

Les réglementations européennes ne sont plus toujours en phase avec ces nouvelles situations familiales qui émergent et se développent de plus en plus.



### PRÉCONISATIONS N°19 À 21 DE LA MÉDIATION

- Valoriser de manière systématique un montant théorique forfaitaire de prestations familiales étrangères à la place du montant réel versé par l'autre pays en l'absence de réponse de l'organisme étranger et opérer une régularisation ultérieurement.
- Prévoir l'exclusion des Pf étrangères du Rsa en cas de résidence alternée.

Dans l'attente, et si nécessaire, il convient de solliciter les Conseils départementaux pour envisager une prise de décision en équité.

### > **Maintien du versement de l'allocation de soutien familial non récupérable pendant la période nécessaire pour faire fixer la pension alimentaire**

L'allocation de soutien familial (Asf) est versée en faveur d'un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents. Cette aide correspond en effet à l'obligation faite aux parents d'assurer les moyens d'existence de leurs enfants.

L'allocation de soutien familial est versée durant le temps de la procédure en fixation de la contribution à l'entretien et à l'éducation des enfants lorsqu'une demande de pension alimentaire a été effectuée. Cette aide est alors dite « non récupérable » (Asfnr).

Elle est servie durant 4 mois à compter de la date de dépôt de la demande d'allocation de soutien familial, le temps d'entreprendre ces démarches. Son versement n'est maintenu au-delà du 4<sup>e</sup> mois que sur présentation de documents justifiants des démarches engagées.

Lorsque l'autre parent n'est pas en mesure d'assurer les moyens d'existence de ses enfants (en raison de son impécuniosité, par exemple), il est dit « hors d'état » (de faire face à son obligation alimentaire). Le parent ayant la charge de l'enfant peut dans ce cas être dispensé d'entreprendre des démarches à son encontre. Toutefois, c'est aux Caf, grâce aux moyens d'informations dont elles disposent, d'apprécier ces situations. Après étude de la situation de l'autre parent, le Juge aux Affaires familiales peut également décider de le dispenser de verser une pension alimentaire au regard de la faiblesse de ses ressources.

En cours de droit, la situation de « hors d'état » de l'autre parent fait l'objet d'un contrôle au moins une fois par an : sa situation est vérifiée principalement par consultation des bases d'information à disposition.

Si la situation du parent débiteur de la pension alimentaire a changé et qu'il est en mesure de faire face à son obligation alimentaire, l'allocataire sera invité à faire une démarche pour réclamer une pension.

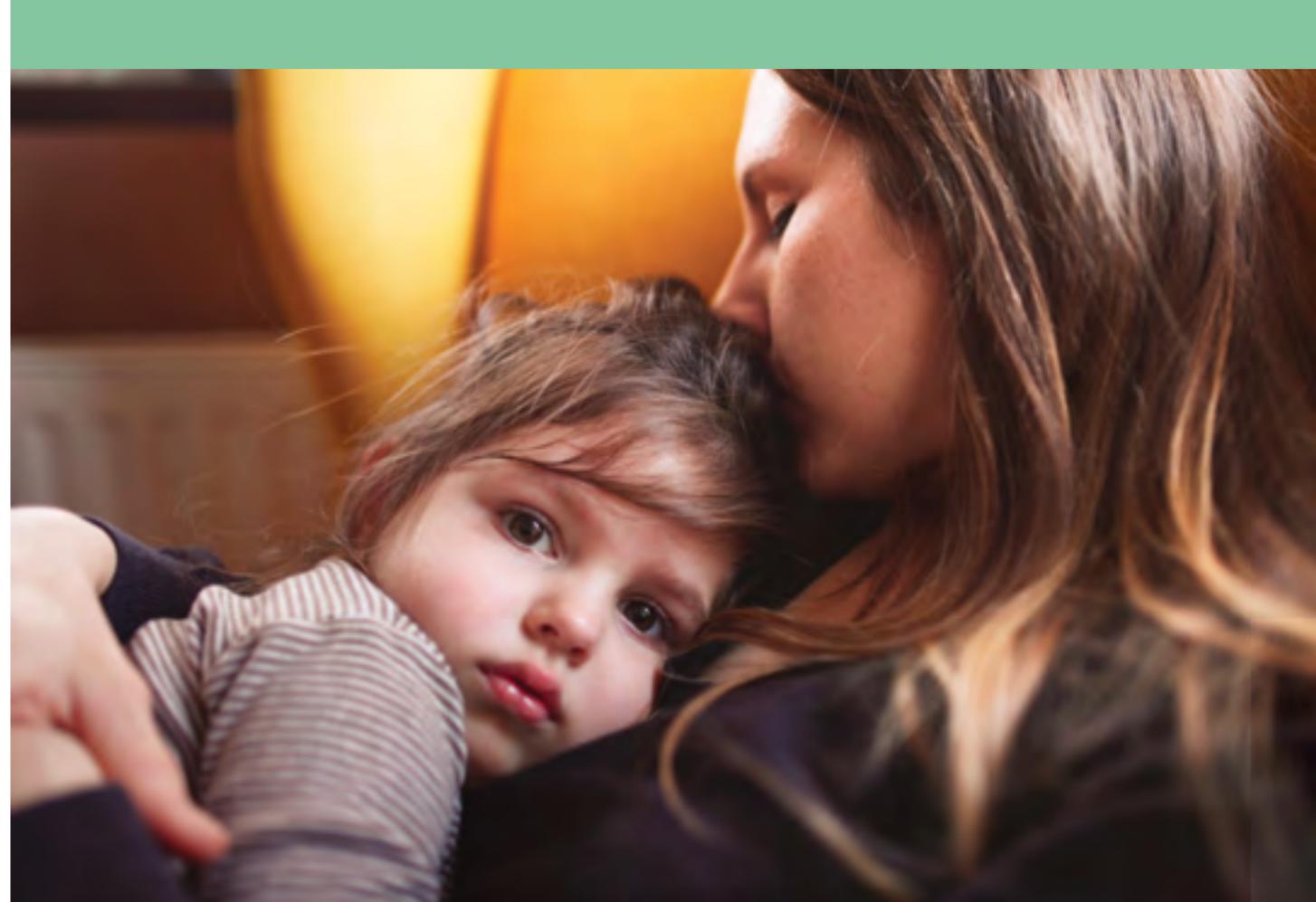
La question du délai laissé à l'allocataire pour réengager des démarches avant suspension du droit va alors se poser.

#### • **Une clarification des consignes défavorables aux allocataires**

Lorsque le débiteur n'est plus hors d'état au moment du contrôle, l'allocataire doit être invité à faire fixer une pension si cette dernière n'a pas déjà été fixée.

Le suivi législatif diffusé en septembre 2016 (toujours en vigueur) indiquait alors « Le droit à l'Asfnr "4 mois" doit être valorisé. La cinquième mensualité d'Asfnr et les suivantes sont conditionnées à la production d'un justificatif d'engagement de procédure. »

Le suivi législatif ne précisait alors pas si ce délai était également laissé aux personnes qui avaient déjà bénéficié par le passé des 4 mois et sous quelles conditions, mais laissait une certaine latitude aux services.



En effet, une distinction aurait pu être opérée entre les allocataires ayant perçu l'Asfnr durant 4 mois sans entreprendre de démarches et ceux ayant effectué des démarches n'ayant pas pu aboutir à la fixation d'une pension alimentaire (jugement reconnaissant l'impécuniosité de l'autre parent ou ne fixant pas de pension).

Selon les consignes disponibles actuellement :

- Lorsque l'allocataire n'a jamais bénéficié auparavant du paiement de l'Asfnr durant ce délai de 4 mois, le droit doit être valorisé. La cinquième mensualité d'Asfnr et les suivantes sont conditionnées à la production d'un justificatif d'engagement de procédure. Le créancier doit être informé de son obligation d'engager des démarches en fixation de pension.
- Si le droit à l'Asfnr « 4 mois » a déjà été valorisé dans son intégralité, il n'est plus possible de recharger cette nature de l'Asf. Le droit à l'Asf cesse au mois de traitement. Si le droit à l'Asfnr « 4 mois » n'a pas été consommé dans son intégralité : il faut valoriser les mensualités restantes à compter du mois de traitement.

De ce fait, lorsqu'un allocataire a déjà bénéficié de cette période de paiement de 4 mois d'Asf, il perdra un mois de droit s'il apparaît lors du contrôle que le parent débiteur est revenu à meilleure fortune.



## EXEMPLE\*

Bonjour,

J'ai réceptionné le 19/06/2021 un courrier m'informant de la suspension immédiate de l'Asf et m'invitant à engager une procédure de demande de pension alimentaire. Suite aux recherches effectuées, vous avez obtenu des informations relatives à la solvabilité de X, ces investigations vous ont permis d'établir qu'il est à nouveau en capacité de faire face à ses devoirs.

Après contact immédiat avec X qui me fait part de son impécuniosité, j'ai sollicité un complément d'informations sur mon dossier auquel vous avez répondu le 12/07/2021 me confirmant que sa situation a évolué et qu'ayant un revenu supérieur au Rsa, il peut être considéré comme solvable.

J'ai entamé démarches et requête auprès du juge dès réception de votre complément d'informations. J'ai saisi une nouvelle demande d'Asf sur le site de la Caf ce jour, complétée avec la requête transmise au tribunal.

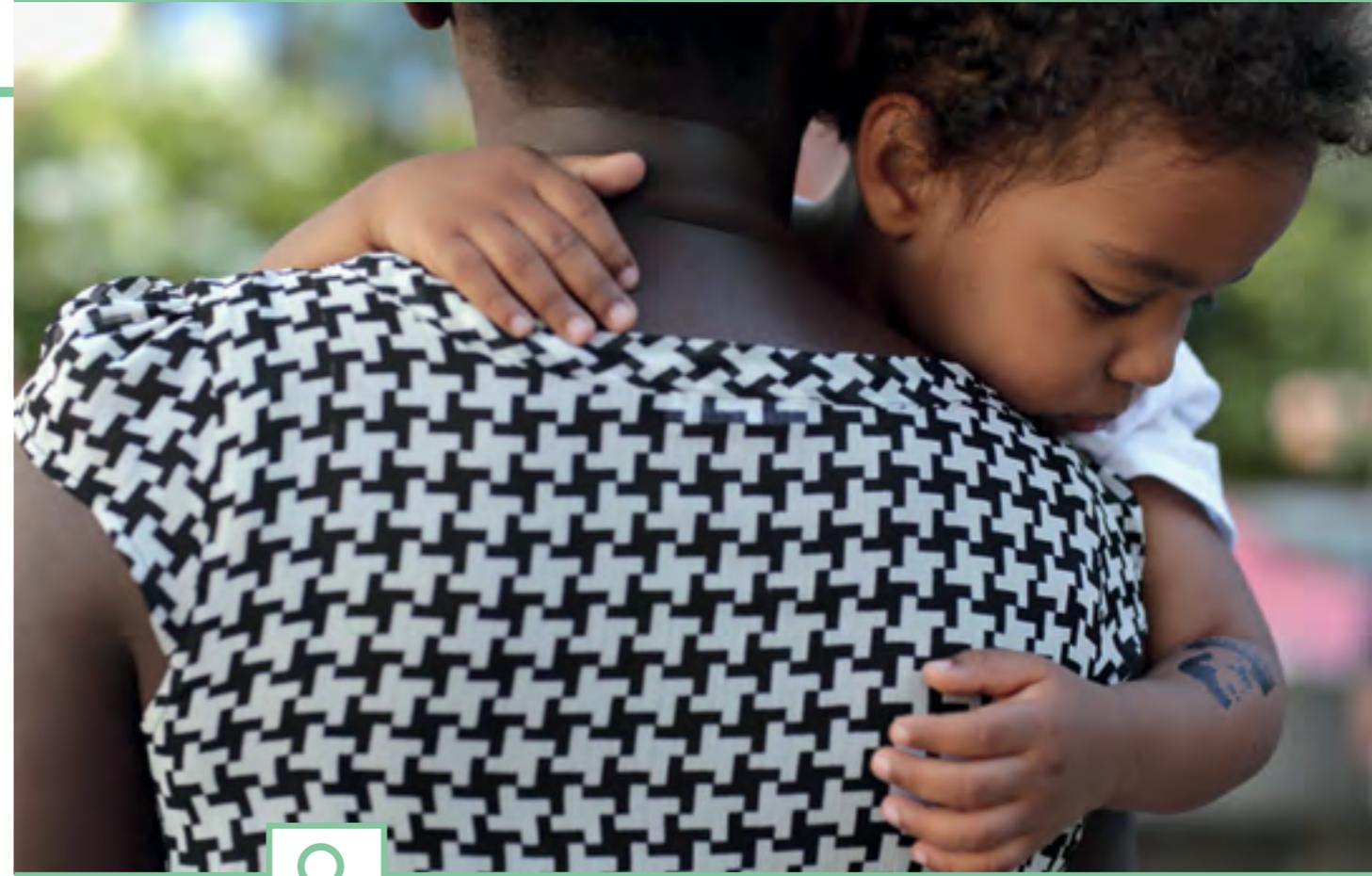
Mon courrier de ce jour consiste à demander un recours sur la suspension immédiate de l'Asf. Il ne m'a été laissé aucun délai pour agir. Votre courrier du 18/06 précise que l'Asf pourra être à nouveau versée le mois suivant l'engagement de la procédure. Malgré ma bonne foi et les charges m'incombant, je suis pénalisée de non-versement pendant un à deux mois entre la suspension immédiate et la reprise suite dépôt d'une nouvelle demande avec requête au tribunal.

Outre le non-versement de pension alimentaire, X n'exerce son droit d'hébergement (week-end, vacances) qu'à hauteur de 15 jours par an environ et ne prend pas en charge, ne participe aux frais afférents à l'entretien et à la garde des enfants qu'à ses périodes qui lui incombent.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à mon recours afin de rétablir l'Asf qui a été suspendue et représente un gros manque dans mon budget.

Madame B

\* Le contenu de ce courrier a été corrigé sur le plan orthographique.



## PRÉCONISATION N°22 DE LA MÉDIATION

Établir une distinction entre la façon dont la période initiale de 4 mois a été utilisée.

Lorsque l'allocataire a bien engagé une action en fixation de pension alimentaire lors de la première période de 4 mois mais que l'action n'a pas abouti sans que ce soit de son fait, lui permettre de bénéficier d'un délai pour réentreprendre les démarches nécessaires. Il semble en effet logique de ne pas pénaliser l'allocataire diligent à chaque fois que le parent débiteur connaît un changement de situation.

En revanche, ne pas laisser une nouvelle période de 4 mois, si l'allocataire n'a pas donné suite antérieurement lorsqu'on lui a demandé de faire des démarches.



3

## Le plan de travail 2021 et les perspectives 2022

### Un accompagnement renforcé du réseau a été mis en œuvre

Le nombre de saisines médiation adressé au pôle national a été considérablement allégé, celui-ci a donc pu consacrer davantage de temps à ce qui constitue sa mission prioritaire : accompagner le réseau des médiateurs.

Ainsi, depuis 2021, plusieurs actions sont conduites afin de renforcer cet accompagnement :

- > Des sessions d'accueil des nouveaux médiateurs sont organisées sous Teams deux fois par an. D'une durée d'une demi-journée, celles-ci ont pour vocation d'accueillir les médiateurs récemment nommés, de leur expliquer le fonctionnement du réseau et de leur présenter les principaux outils mis à leur disposition.
- > Un accompagnement individualisé des médiateurs en difficulté est dorénavant proposé par le pôle médiation national. La pandémie n'a pas permis de mettre en œuvre les accompagnements rapprochés prévus en 2021, mais ils le seront dès que possible en 2022.
- > Des corners sont régulièrement organisés pour présenter les outils mis à disposition, les nouveautés, les résultats d'une étude. Ainsi, en 2021, des sessions ont eu lieu pour accompagner la nouvelle version du tableau de bord médiation. Début 2022, deux corners ont permis de présenter les résultats d'une étude conduite à partir d'un questionnaire rempli par chaque Caf, destiné à comprendre et connaître les facteurs influant sur le nombre de saisines médiation reçues dans chaque caisse. Deux autres corners ont également permis de détailler le rôle, les prérogatives et les moyens d'action du Défenseur des droits, en appui d'une fiche pratique qui vient d'être diffusée aux médiateurs.

Les nouveaux outils informatiques permettent et facilitent ces échanges directs. Ils sont toutefois limités à des thématiques sérieuses, à des temps courts, et sont avant tout réservés à de l'information descendante. Ils ne peuvent remplacer les rencontres en présentiel que sont notamment le séminaire annuel et les réunions régionales, qui permettent des débats et des échanges plus nourris et informels.

## Une instruction technique redéfinit le rôle et la désignation des référents régionaux

La Cnaf a mis en place et structuré depuis 2014 un réseau des médiateurs administratifs, destiné à favoriser les échanges entre les médiateurs, à fluidifier les échanges Cnaf/Caf et Caf/Caf en matière de médiation, à harmoniser les pratiques dans le but de gagner en efficacité.

Initialement articulé autour des 8 régions informatiques de la branche Famille, ce réseau devait évoluer pour mieux correspondre au fonctionnement actuel de notre Institution. Pour cela, une instruction technique a été diffusée aux Caf en janvier 2022.

Celle-ci instaure une nouvelle organisation plus opérationnelle, bâtie à partir des régions administratives : 10 régions sont ainsi mises en place, contre 8 précédemment, en opérant pour certaines des regroupements qui permettent qu'elles soient mieux proportionnées et respectent les habitudes de travail prises depuis 2014. Les directeurs des Caf devront nommer des référents expérimentés pour chacune de ces régions. Ceux-ci seront renouvelés par tiers tous les ans pour permettre un meilleur renouvellement du sein du groupe national.



## LE NOUVEAU RÉSEAU DES MÉDIATEURS SE RÉPARTIT COMME SUIT :

<b>Région Occitanie</b>	<b>13 départements</b> : Ariège (09), Aude (11), Aveyron (12), Gard (30), Haute-Garonne (31), Gers (32), Hérault (34), Lot (46), Lozère (48), Hautes-Pyrénées (65), Pyrénées-Orientales (66), Tarn (81), Tarn-et-Garonne (82)
<b>Région Bretagne-Normandie</b>	<b>9 départements</b> : <b>4 départements bretons</b> : Côtes d'Armor (22), Finistère (29), Ille-et-Vilaine (35), Morbihan (56) <b>5 départements normands</b> : Calvados (14), Eure (27), Manche (50), Orne (61), Seine-Maritime (76)
<b>Région Pays de Loire-Centre Val-de-Loire</b>	<b>11 départements</b> : <b>5 départements Pays de Loire</b> : Loire-Atlantique (44), Maine-et-Loire (49), Mayenne (53), Sarthe (72), Vendée (85) <b>6 départements Centre Val de Loire</b> : Cher (18), Eure-et-Loir (28), Indre (36), Indre-et-Loire (37), Loir-et-Cher (41), Loiret (45)
<b>Région Grand-Est</b>	<b>10 départements</b> : Ardennes (08), Aube (10), Marne (51), Haute-Marne (52), Meurthe-et-Moselle (54), Meuse (55), Moselle (57), Bas-Rhin (67), Haut-Rhin (68), Vosges (88)
<b>Région Bourgogne Franche-Comté</b>	<b>8 départements</b> : Côte-d'Or (21), Doubs (25), Jura (39), Nièvre (58), Haute-Saône (70), Saône-et-Loire (71), Yonne (89), Territoire de Belfort (90)
<b>Région Île-de-France</b>	<b>8 départements</b> : Paris (75), Seine-et-Marne (77), Yvelines (78), Essonne (91), Hauts-de-Seine (92), Seine-Saint-Denis (93), Val-de-Marne (94), Val-d'Oise (95)
<b>Région Nouvelle-Aquitaine</b>	<b>12 départements</b> : Charente (16), Charente-Maritime (17), Corrèze (19), Creuse (23), Dordogne (24), Gironde (33), Landes (40), Lot-et-Garonne (47), Pyrénées-Atlantiques (64), Deux-Sèvres (79), Vienne (86), Haute-Vienne (87)
<b>Région Auvergne Rhône-Alpes</b>	<b>12 départements</b> : Ain (01), Allier (03), Ardèche (07), Cantal (15), Drôme (26), Isère (38), Loire (42), Haute-Loire (43), Puy-de-Dôme (63), Rhône (69), Savoie (73), Haute-Savoie (74)
<b>Région Alpes Côte d'Azur-Dom</b>	<b>13 départements</b> : <b>8 départements Alpes Côte d'Azur</b> : Alpes-de-Haute-Provence (04), Hautes-Alpes (05), Alpes-Maritimes (06), Bouches-du-Rhône (13), Haute-Corse (2A), Corse-du-Sud (2B), Var (83), Vaucluse (84) <b>5 départements DOM</b> : Guadeloupe (971), Martinique (972), Guyane (973), La Réunion (974), Mayotte (976)
<b>Région Hauts-de-France</b>	<b>5 départements</b> : Aisne (02), Nord (59), Oise (60), Pas-de-Calais (62), Somme (80)

## L'expérimentation de la médiation préalable obligatoire (Mpo) est arrivée à son terme

L'article 5 de la loi de modernisation de la Justice au XXI<sup>e</sup> siècle avait prévu l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges sociaux.

Sous l'égide du Conseil d'État, l'expérimentation a débuté en avril 2018 dans six Caf : la Haute-Garonne, l'Isère, la Loire-Atlantique, le Maine-et-Loire, la Meurthe-et-Moselle et le Bas-Rhin. Elle introduisait un échelon de recours supplémentaire entre la commission de recours amiable de la Caf et le tribunal administratif en matière de revenu de solidarité active (Rsa), d'aide personnalisée au logement (Apl) et de prime de Noël. Le Défenseur des droits était chargé de la mise en œuvre de l'expérimentation, en lien étroit avec les Caf concernées.

L'expérimentation devant se terminer en décembre 2021, le pôle médiation de la Cnaf a mené en 2021 une analyse approfondie, avec l'aide des six Caf concernées.

Transmise au Défenseur des droits et au Conseil d'État, ce bilan concluait au manque de fluidité, de lisibilité et surtout d'efficacité du dispositif.

Le Conseil d'État a entendu nos conclusions. La Loi 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire crée un article L213-11 dans le code de la justice administrative. Cet article prévoit que la liste des recours ouvrant droit à la Mpo sera déterminée par décret en Conseil d'État.

Le décret 2022-433 du 25 mars 2022 relatif à la procédure préalable obligatoire applicable à certains litiges de la fonction publique et à certains litiges sociaux ne prévoit pas le recours à la Mpo pour les litiges relevant des Caf. Ce dispositif est donc abandonné.

## La médiation administrative s'inscrit dans la cartographie des processus

Un travail a été récemment conduit afin d'inscrire la médiation dans la nouvelle cartographie des processus de la branche famille, en cours de définition. En effet, cela devrait permettre d'accroître la visibilité à la médiation et de tendre vers une meilleure harmonisation des pratiques.

Un double rattachement a été retenu, permettant de traduire à la fois l'engagement des médiateurs pour traiter les saisines dont ils sont destinataires et leur implication au service de l'amélioration de la qualité de service des Caf.

Ainsi, la médiation administrative sera inscrite dans 2 processus :

- > « **Piloter la qualité au service de la performance** » pour la partie relative à l'analyse des demandes de médiation
- > « **Répondre, orienter, accompagner l'utilisateur** » pour la partie relative à la réponse aux demandes de médiation.

Ce double rattachement permet d'inscrire la médiation à la fois dans une offre de service multicanale adaptée aux besoins des usagers et dans la démarche qualité des Caf en vue d'une amélioration continue de leur fonctionnement.

## Une amélioration continue de l'outil de suivi des saisines de médiation

Le tableau de bord national (Tbn) est l'outil qui permet d'enregistrer l'ensemble des saisines gérées par les médiateurs. Une nouvelle version de cet outil a été livrée en novembre 2021, comportant de grandes améliorations notamment au niveau de l'appui aux médiateurs en vue de la réalisation de leur rapport d'activité.

Ainsi, des tableaux de synthèse et des graphiques traduisant l'activité médiation de l'année écoulée sont automatiquement générés par l'outil. Des focus pré-rédigés ont été ajoutés pour caractériser les dossiers adressés par le Défenseur des droits et les saisines concernant un dossier qualifié de frauduleux. Les médiateurs ont la possibilité d'utiliser ou non ces options en fonction de leurs besoins.

De la même manière, de nouveaux filtres ont été ajoutés pour permettre aux médiateurs de faire des requêtes sur leurs dossiers et de produire des analyses plus fines sur telle ou telle thématique qu'ils souhaitent mettre en avant.

## Un travail d'analyse destiné à expliquer le nombre de saisines médiation par Caf

Il existe de très fortes disparités entre Caf quant au nombre de saisines médiation qu'elles reçoivent. Celles-ci ne sont pas uniquement ni forcément corrélées à la taille de la Caf.

DÉCILE	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
Nombre d'allocataires	Entre 14 021 et 31 451	Entre 32 213 et 46 393	Entre 46 700 et 60 834	Entre 14 021 et 31 451	Entre 77 257 et 105 247	Entre 105 841 et 120 146	Entre 120 517 et 145 199	Entre 156 987 et 228 403	Entre 234 388 et 291 589	Entre 292 532 et 622 486
Nombre de saisines	Entre 0 et 60	Entre 16 et 53	Entre 5 et 130	Entre 10 et 90	Entre 12 et 312	Entre 24 et 305	Entre 15 et 473	Entre 137 et 465	Entre 136 et 468	Entre 254 et 681
Moyenne	20	38	51	53	120	144	197	280	323	404
Médiane	13	42	41	48	99	129	125	295	354	329
Écart type	18	14	45	28	98	87	175	101	90	155

Découpage par déciles, par tranche de 10 % en fonction du nombre d'allocataires afin d'établir des comparaisons entre Caf de taille similaire. De D1 : les 10 % des Caf ayant le moins grand nombre d'allocataires à D10 les 10 % des Caf ayant le plus grand nombre d'allocataires.

Partant de ce constat, la Cnaf a décidé de conduire une analyse poussée des causes internes ou/et externes qui pouvaient influencer sur ce nombre de saisines.

Un questionnaire a été adressé aux Caf, avec pour objectif principal d'identifier une fourchette en matière de nombre de saisines médiation en fonction de la taille de la Caf et de son contexte. Une fois ces fourchettes déterminées, les résultats doivent permettre à chaque Caf de mieux connaître le fonctionnement de sa médiation et de mieux la piloter, de prendre conscience des éventuelles atypies et de trouver des moyens pour y remédier.

Les facteurs pouvant impacter le nombre de saisines ont été répartis en 4 rubriques :



Pour chacun de ces groupes, 12 facteurs ont été définis et regroupés dans une grille d'analyse. Les médiateurs ont complété cette grille en indiquant si le facteur listé leur semblait jouer à la hausse, à la baisse ou était neutre dans leur Caf.

Ces résultats ont été transmis à chaque Caf sous forme d'une part d'un schéma « en araignée » caractérisant les facteurs influant le plus sur le nombre de ses médiations et d'autre part d'un graphique en nuage de points lui permettant de se situer par rapport aux autres Caf.

Une comparaison a été effectuée entre le décile d'appartenance en ce qui concerne le nombre d'allocataires et le décile d'appartenance en ce qui concerne le nombre de médiations.

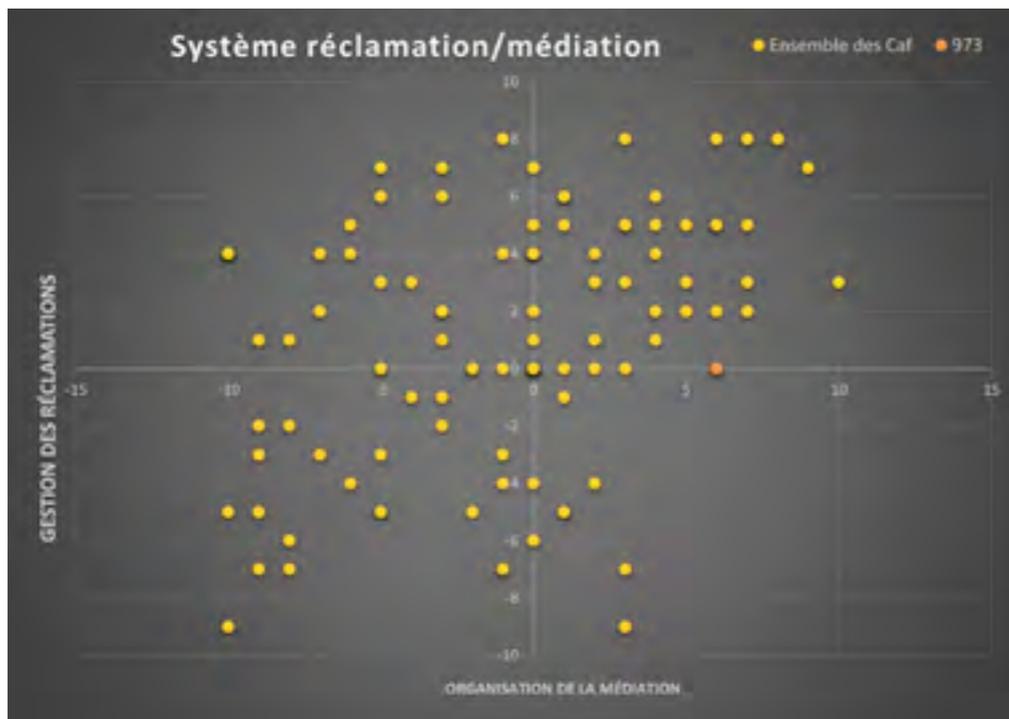
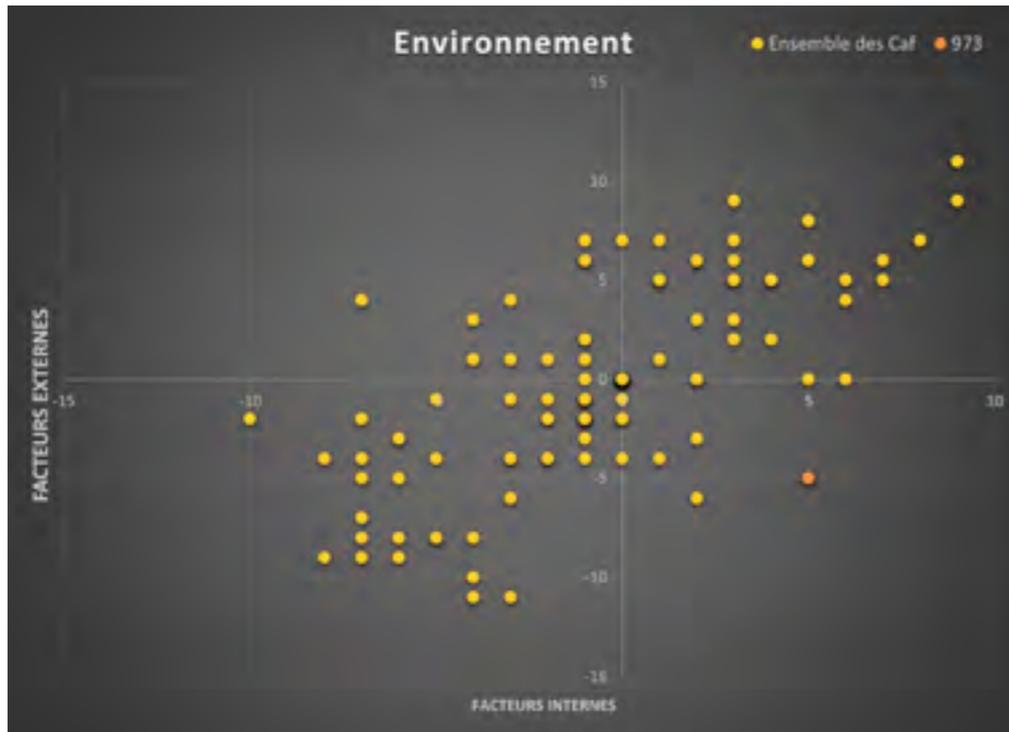
Un écart de plus de deux déciles (lorsqu'il y a beaucoup moins de médiations ou beaucoup plus) est révélateur d'une atypie et doit conduire à une analyse plus poussée pour vérifier si l'influence des facteurs explique ces écarts et si les moyens consacrés à la médiation sont en adéquation avec l'activité et la taille de la Caf. 15 Caf se trouvent dans cette situation.

### Quelques constats :

- > Les différences sont plus marquées entre les organismes de petites tailles.
- > Plus le nombre d'allocataires de la Caf élevé, plus la proportion d'allocataires qui ont saisi la médiation (ratio nombre de médiations/nombre d'allocataires) est également élevée. Les allocataires des Caf de grande taille ont donc plus largement recours à la médiation.
- > Parmi les 4 grandes familles de facteurs, l'organisation de la médiation est celui qui influe le plus à la hausse sur le nombre de médiations. En revanche, c'est la gestion des réclamations qui a l'incidence la plus marquée à la baisse.

Ces données donneront lieu à des ateliers d'échange lors du séminaire médiation prévu en juin 2022, afin de déterminer les leviers à actionner pour réduire les atypies et mieux uniformiser les pratiques des Caf en matière de médiation.

## SITUATION DE VOTRE CAF/ENSEMBLE DES CAF



## Le séminaire 2021 des médiateurs a été transformé en une réunion en distanciel

De nouveau, comme en 2020 et compte tenu de la situation sanitaire, il n'a pas été possible de se réunir en présentiel pour ce séminaire. Nous avons donc fait le choix de l'organiser par visioconférence sur une journée au lieu de deux. Celle-ci fut riche d'informations et d'échanges malgré ce format contraint.

Au-delà de l'habituel tour d'horizon de la médiation présentée alternativement par les 3 membres du pôle national, deux séquences y ont été particulièrement appréciées :

- > La présentation par Roland Baud, médiateur national de la Ccmsa de l'organisation et des spécificités de la médiation dans le régime agricole
- > Les nouveautés du tableau de bord national, enrichi notamment d'outils facilitant la rédaction du rapport annuel du médiateur.



## Annexe 1

# Le bilan des précédents rapports

Afin de faire un bilan de l'action des médiateurs depuis la mise en place du réseau en 2013, ce tableau retrace l'action de la médiation et les suites apportées. Il montre que si beaucoup reste à faire, nous obtenons peu à peu des améliorations sur les problématiques pointées dans nos rapports, grâce surtout à un travail conjoint avec les services de la Cnaf que nous remercions ici pour leur aide (la Dpfas, la Direction du réseau et la Direction comptable et financière notamment).

Le bleu distingue les constats pour lesquels les préconisations ont abouti. On relève qu'il est plus facile de faire évoluer les règles internes que la réglementation... En gris figurent les propositions qui n'ont pas abouti et en blanc celles qui sont en cours.

# ORGANISATION

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Notifications	Améliorer la qualité des notifications adressées aux allocataires.	Les notifications de droits et paiement ont d'ores et déjà été revues, d'autres thématiques suivront ; l'objectif est de parvenir à ce que l'ensemble des notifications soient réécrites à échéance de la convention d'objectifs et de gestion (2017).  Les attestations les plus demandées ont été revues pour une meilleure lisibilité et compréhension des allocataires. Elles sont disponibles sur le caf.fr et le serveur vocal depuis octobre 2014. Le contenu éditorial des courriers type a commencé à être remanié début 2015.	Cf. rapports 2014, 2017, 2018, 2019, 2020	<b>En cours</b> En 2019 également, les notifications relatives aux revenus de placement des bénéficiaires d'Aah ont été retravaillées en lien avec les têtes de réseau associatives représentatives des personnes handicapées. Les notifications d'indus sont retravaillées dans le cadre du programme de prévention des indus.  Travaux lancés en 2019 (notification et supports).  <b>Poursuite des travaux en 2020</b> Diffusion des supports appui-métier le 31/12/2020.  <b>Première phase de refonte des notifications en mars 2021</b> Refonte des voies de recours et intégration du droit de rectification.  <b>À suivre en 2021</b>
	Notifier à tous les allocataires les changements de droits ou les non-droits.	Depuis octobre 2013, et pour les allocataires ayant une adresse courriel, les notifications de droits et paiement sont mises à disposition des allocataires dans l'espace « Mon compte » du caf.fr avec envoi d'un mail qui les invite à les consulter dans leur espace personnel.	Cf. rapport 2014	<b>Acquis à compter de 2015</b> Mise à disposition dans l'espace « Mon Compte » pour tous les allocataires de l'ensemble des notifications de droits et paiement depuis 2015.
	Automatiser la fourniture d'attestations de non droits.	Une fiche d'expression des besoins a été préparée par la Mission des Relations Européennes Internationales et de la Coopération (non arbitrée à ce jour).	Cf. rapport 2014	<b>Acquis en 2019</b> Les travaux ont été relancés en 2019 afin de définir de nouvelles modalités de gestion de ces demandes. Les demandes d'attestations sont désormais directement gérées par les Caf concernées.
	Personnaliser les courriers et les notifications.	Une des bonnes pratiques du référentiel lié au recouvrement des indus préconise que les notifications de créances puissent être davantage personnalisées	Cf. rapports 2016, 2017	<b>Acquis en 2017</b> Depuis la version de Nims déployée en juin 2017, les motifs d'indus peuvent être modifiés à la main. Cette version prévoit également l'injection automatique du nom et de la qualité du signataire en fonction de sa délégation.
Téléphone	Offrir un numéro d'appel joignable de l'étranger.	Les allocataires ne peuvent pas joindre la Caf de l'étranger par les numéros existants.	Cf. rapport 2014	<b>Acquis en 2015</b> Une solution technique a été apportée depuis la fin février 2015 afin d'offrir des numéros spécifiques aux allocataires appelant de l'étranger. Ils peuvent ainsi appeler le 01 84 95 19 + N° du département, ce numéro étant réservé aux appels en provenance de l'étranger.
	Supprimer le coût surtaxé du numéro d'appel Caf (0810).	La Cnaf travaille sur une réforme de la modulation tarifaire qui doit être applicable au 1 <sup>er</sup> octobre 2015. Cette réforme doit conduire à une harmonisation de la tarification entre les téléphones fixes et mobiles.  L'article 28 de la loi Essoc du 10 août 2018 prévoit que les administrations ne pourront plus recourir à un numéro téléphonique surtaxé à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2021.	Cf. rapport 2014	<b>Acquis en 2020</b> Depuis le 16 décembre 2020 les allocataires peuvent contacter leur Caf au 3230 : numéro unique non surtaxé accessible partout en France et dans les Dom. Actualité publiée en ce sens dans caf.fr le 7 janvier 2021

<b>Recouvrement des indus</b>	<p>Harmoniser les pratiques concernant les retenues sur rappel, disposer d'une doctrine plus fine</p>	<p>Les recensements effectués auprès du réseau révèle que les pratiques en la matière varient d'une Caf à l'autre. Une harmonisation des pratiques via un cadrage national serait souhaitable.</p>	<p>Cf. rapport 2014</p>	<p><b>En cours</b></p> <p>Des travaux ont été initiés en 2019 par la Direction comptable et financière.</p> <p>En 2020 : évolution concernant la retenue à 100 % des indus sur le versement du Cmg en rappel. Evolution du système d'information pour considérer que les paiements du droit M en M+1 ne soient plus considérés comme des rappels mais comme un paiement mensuel (application du Prp). Etude en cours pour déclinaison Ajpp, Aeeh retour foyer et Ajpa.</p> <p>En 2021 : La demande de mise en œuvre d'un mécanisme identique au Cmg a été effectuée pour l'Ajpp et la prime à la naissance. L'évolution n'a pas été prise en compte à ce jour par la Dsi. La demande a également été effectuée pour les cas de paiement mensuel de Rsa/ Aah accompagnés d'un rappel d'autres prestations afin de n'appliquer que la retenue Prp aux paiements des minima sociaux. L'évolution n'a pas été prise en compte à ce jour par la Dsi.</p> <p><b>À suivre</b></p>
	<p>Clarifier les règles de dérogation au PRP et rappeler le principe de son application en particulier en cas de réclamation ou de reste à vivre insuffisant Revoir le barème national indicatif appliqué en absence de PRP afin de ne pas limiter la durée de remboursement à 4 ans.</p>	<p>Il y a tension entre la performance attendue en matière de recouvrement et la prise en compte de la situation financière de chaque débiteur.</p> <p>Les pratiques en matière de recouvrement ne sont pas homogènes sur l'ensemble du territoire.</p>	<p>Cf. rapport 2018</p>	<p><b>En cours</b></p> <p>Des travaux ont été initiés en 2019 par la Direction comptable et financière.</p> <p>La médiation suit de près cette problématique liée au recouvrement et restent saisis de nombreuses situations.</p> <p>En parallèle, une instruction technique a été diffusée en avril 2019 par la Cnaf. Elle précise les conditions de mise en application de la majoration de retenue pour les indus frauduleux et limite le recouvrement au Prp + 50%.</p> <p>Travaux différés en raison du contexte sanitaire et des mesures exceptionnelles adoptées en 2020 en matière de recouvrement.</p> <p>Un outil permettant de calculer un échéancier en proportion du montant de l'indu et sur la base du PRP en tenant compte de la situation économique et familiale de l'allocataire a été diffusé au réseau en mars 2022.</p> <p><b>Impact à mesurer</b></p>
	<p>Gérer plus équitablement les créances en cas de séparation en favorisant un recouvrement auprès des deux débiteurs.</p>	<p>Si le couple vivait en concubinage, l'indu peut être recouvré auprès des deux membres au nom de la notion de codébiteur s'il est justifié que le membre a bien profité de la prestation et que l'indu porte bien sur une période où la vie maritale était avérée.</p> <p>Cependant, la décision rendue par la Cour de cassation le 30 novembre 2017 ne reconnaît pas le principe de solidarité entre les concubins au motif qu'il résulte de l'article 1302-1 (ex 1376) du code civil, que l'action en répétition de l'indu ne peut être engagée que contre celui qui a reçu le paiement ou pour le compte duquel le paiement a été reçu.</p>	<p>Cf. rapport 2017</p>	<p><b>Sans suite.</b></p> <p>Une réflexion est en cours sur le sujet auprès des services de la Cnaf consécutivement à l'arrêt défavorable de la Cour de cassation du 30 novembre 2017 relatif à un indu d'allocation logement. Dans l'attente d'une position nationale le recouvrement solidaire continue d'être demandé aux concubins.</p> <p>Réinterrogé en 2020, le Département contentieux de la Cnaf a indiqué que les consignes restaient inchangées et que la solidarité entre concubins demeurait la règle.</p>

Contrôle et lutte contre la fraude

Harmoniser les pratiques de contrôle des Caf.	La Cnaf travaille à développer et mettre en œuvre des processus et des outils destinés à harmoniser les pratiques des Caf et à réduire ces écarts. Par ailleurs, une instruction a été diffusée aux Caf en 2015 visant à les aider à objectiver la qualification de fraude.	Cf. rapport 2014	<b>Acquis en 2016</b> Les agents de contrôle des situations individuelles disposent depuis 2016 d'un protocole de contrôle sur place intégré dans Nims (IT 2016-075 du 29 juin 2016).
Redéfinir un barème de récupération des indus.	En mars 2015, visant à harmoniser les pratiques des Caf en matière de recouvrement des indus frauduleux. Elle rappelle notamment qu'il convient en la matière de veiller à un bon équilibre entre la nécessité de recouvrer les indus et la volonté de ne pas fragiliser les allocataires.	Cf. rapports 2014, 2016, 2018	<b>Acquis en 2019</b> IT2019-065 du 10/04/2019 : Mise en œuvre du plan de remboursement personnalisé pour les indus d'origine frauduleuse : PRP +50% (100% en cas de récidive).
Harmoniser le traitement des dépôts de plainte classés sans suite	Les dossiers pour lesquels un dépôt de plainte est décidé par la commission ne font pas l'objet d'un suivi uniforme au sein des Caf. En effet, lorsque le dépôt de plainte est finalement classé sans suite, la qualification de fraude n'est pas systématiquement réexaminée par les Caisses.	Cf. rapport 2016	<b>Acquis en 2016</b> L'IT 2018-119 Réexamen des dossiers fraude du 18 juillet 2018 apporte des précisions sur ce point.
Mettre en place une procédure contradictoire plus systématiquement, notamment en matière de contrôle sur pièces.	À l'occasion des contrôles sur place, aucun contradictoire n'était prévu. Certains dossiers étaient alors qualifiés en fraude sans que les parties aient fait valoir leurs observations. Ainsi, la preuve de l'intentionnalité peut difficilement être matérialisée.	Cf. rapport 2016	<b>Acquis en 2020</b> Diffusion de la LR 2020-030 le 1 <sup>er</sup> juillet 2020 : Généralisation à la suite de l'expérimentation menée en 2019. La procédure contradictoire en contrôle sur pièce en cas de suspicion de fraude est opposable à partir du 1 <sup>er</sup> septembre 2020.
Permettre aux médiateurs d'exercer pleinement leur rôle de droit à un second regard sur les dossiers qualifiés en fraude.	Certaines Caf n'autorisent pas leur médiateur à intervenir dans les dossiers qualifiés en fraude. Ce constat a également été dénoncé par le Défenseur des droits dans son rapport sur la lutte contre la fraude aux prestations sociale de septembre 2017.	Cf. rapport 2016	<b>Acquis en 2018</b> L'IT 2018-119 Réexamen des dossiers fraude du 18 juillet 2018 donne du poids au médiateur pour intervenir dans ce type de dossier et offre à l'allocataire la possibilité de bénéficier d'un second regard.
Nuancer la communication en cas de qualification de fraude.	La qualification en « fraude » et l'inscription du dossier une base nationale sont souvent mal vécues par les allocataires.	Cf. rapport 2016	<b>Acquis en 2016</b> La base nationale des fraudes qui répertoriait les dossiers qualifiés de frauduleux a été supprimée. L'inscription dans cette base était souvent perçue comme une mesure vexatoire.
Lors du réexamen sur la 3 <sup>e</sup> année des dossiers qualifiés en fraude, détecter les indus et les compensations éventuels.	Il ne s'agit pas de permettre aux allocataires d'accéder à des droits qu'ils n'auraient pas fait valoir dans les temps mais de les remettre dans la situation exacte dans laquelle ils se seraient trouvés s'ils n'avaient pas employé des manœuvres frauduleuses.	Cf. rapports 2019, 2020	<b>Acquis en 2021</b> Une LR 2021-052 sur la prescription est parue le 22 décembre 2021 : une créance constatée sur une période supérieure à 2 ans peut faire l'objet d'une régularisation de son montant pour l'ensemble de la période concernée, si des éléments nouveaux au dossier le justifient.
S'assurer de la bonne diffusion des critères de qualification des situations de vie maritale.	<b>Rappels de la Médiation dans le rapport d'activité 2019.</b> Le doute bénéficie à l'allocataire. Le concubinage doit être déterminé selon un faisceau d'indices concordants. Ces indices doivent avoir trait d'abord aux éléments attestant d'une vie commune et, ensuite, à une communauté d'intérêts matériels et affectifs du couple. <b>IT du 17/10/2018 sur la notion d'isolement</b> <b>Encart caf.fr sur le concubinage</b>	Cf. rapports 2019, 2020	<b>En 2021</b> , l'actualisation du memento sur l'intentionnalité et la clarification de la notion de vie de couple devrait permettre de mieux identifier les situations relevant du droit à l'erreur. Le nombre de sollicitations sur cette thématique est sensiblement en baisse en 2021 (225 saisines) versus 260 en 2020. Le taux de révision de ces décisions est en hausse (34 % en 2021 contre 24 % en 2020).

<b>Dématérialisation, téléprocédure</b>	<p>Mettre en place des échanges dématérialisés avec les Carsat pour faciliter le passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux.</p> <p>Moderniser la procédure d'échanges avec les Carsat.</p>	<p>La mise en place d'échanges dématérialisés dans le cadre du passage à la retraite est prévue dans chaque Cog depuis 2013.</p> <p>De nouveau inscrit dans la Cog 2018-2022, ce chantier est planifié dans le schéma directeur du système d'information pour 2021.</p> <p>Convention signée en 2019 entre la Cnaf et la Cnav + échanges dématérialisés à horizon 2020</p>	Cf. rapports 2014, 2018	<p><b>En cours</b></p> <p>Art 53 du Plfss 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Liquidation automatique des pensions vieillesse pour les bénéficiaires d'Aah atteignant 62 ans</li> <li>&gt; Report de la condition de subsidiarité du Rsa au regard des avantages vieillesse à l'âge de 67 ans</li> </ul> <p><b>En 2022</b> : un premier lot est planifié en novembre 2022 sur le champ des bénéficiaires Aah avec une première vague de dématérialisation des flux entre Caf et Carsat. Les travaux de planification doivent se poursuivre pour compléter le dispositif d'automatisation pour les bénéficiaires d'Aah (certains flux d'informations restent transmis papier suite au premier lot) et dématérialiser également le passage à la retraite des bénéficiaires Rsa.</p> <p><b>À suivre</b></p>
	<p>Amplifier la communication en direction des allocataires sur le Phishing (ou hameçonnage).</p>	<p>À la suite des nombreux signalements reçus par le Pôle médiation, une demande d'information sur les courriels frauduleux a été formulée auprès du service communication de la Cnaf</p>	Cf. rapport 2014	<p><b>Acquis en 2018</b></p> <p>En mars 2018, plusieurs actions de communication ont été réalisées à destination des allocataires, notamment dans les actualités de caf.fr. Des publications sont régulièrement effectuées. Dernière actualité caf.fr à ce sujet le 28/02/2021.</p>
	<p>Ouvrir la télédéclaration aux tuteurs</p>	<p>Les personnes sous mesure de protection (tutelle et curatelle renforcée) n'ont pas accès aux dispositifs de téléprocédures. Les tuteurs peuvent effectuer les démarches en leur nom, à l'exclusion des démarches dématérialisées.</p>	Cf. rapports 2017, 2018	<p><b>En cours</b></p> <p>En théorie, les tuteurs peuvent consulter les droits des majeurs protégés et effectuer en ligne les déclarations de ressources. Toutefois, le service de déclaration des ressources ne fonctionne pas actuellement.</p> <p>Aussi, dans le cadre de la Cog 2018-2022, les évolutions doivent se poursuivre afin d'élargir davantage l'offre de service en ligne accessible aux tuteurs.</p> <p><b>Travaux 2021</b> :</p> <p>offre globale tuteurs moraux et physiques en phase d'étude.</p> <p><b>En cours de développement</b> :</p> <p>Prévision juin 2022</p> <p>Permis par le développement de l'outil Calp</p> <p><b>À suivre</b></p>
	<p>Améliorer la gestion des dossiers des allocataires transgenres.</p>	<p>Le « header » (bandeau bleu en haut de la page) du caf.fr mentionnait toujours l'ancienne civilité.</p>	Cf. rapport 2018	<p><b>Acquis en 2019</b></p> <p>La correction de cette anomalie a été mise en œuvre en avril 2019.</p>
	<p>S'assurer de la lecture des documents adressés de manière dématérialisée par un « avis de lecture » à l'instar du courrier.</p>	<p>Alors qu'un courrier mal dirigé et retourné à la Caf en Npai était traité et donnait lieu à une recherche, les mails ou sms mal adressés ne sont pas pris en compte. L'allocataire est censé avoir reçu une information qu'il n'a en fait pas eue.</p>	Cf. rapport 2016	<p><b>Acquis en 2017</b></p> <p>Les évolutions de l'appli Nims permettent désormais de s'assurer que l'allocataire a bien pris connaissance (ou non) d'une information adressée par courriel.</p>
	<p>Supprimer l'affichage des mouvements comptables sur le caf.fr en s'appuyant sur les choix pour l'envoi des notifications papier ou mail</p>	<p>Les mouvements comptables apparaissant sur le compte caf.fr, qui sont du ressort de la gestion quotidienne du dossier, inquiètent l'allocataire qui contact sa Caf pour avoir des explications.</p>	Cf. rapport 2021	<p><b>2022</b></p> <p>À revoir avec le Darsem</p>
	<p>Illustrer par des tableaux et graphiques l'évolution des droits à l'AL au regard des ressources dans le caf.fr</p>	<p>Les nouvelles modalités de calcul des aides au logement sont difficiles à appréhender pour les allocataires.</p>	Cf. rapport 2021	<p><b>2022</b></p> <p>À revoir avec le Darsem (Proposition de graphique au rapport)</p>

<b>Bonnes pratiques</b>	<p><b>Charge d'enfant</b>          Modifier la procédure de gestion des transferts de charge d'enfant. Prévoir une nouvelle bonne pratique consistant à questionner systématiquement le parent gardien avant de régulariser les dossiers. systématiquement le parent gardien avant de régulariser les dossiers.</p>	<p>En cas de séparation, la bonne pratique du Pm21g2 « Gérer les droits et les conditions de ressources » consiste à ne pas demander l'avis de l'autre parent lorsqu'un parent déclare l'arrivée de l'enfant à son foyer.</p>	<p>Cf. rapport 2021</p>	<p><b>2022</b>          Une demande a été formulée au service Cnaf en charge de ce processus.</p>
	<p><b>Aah/Subrogation</b>          Systématiser les procédures de subrogation entre Caf et Carsat pour tous les bénéficiaires d'Aah quel que soit leur taux d'incapacité. Ou, au moins, procéder à l'envoi systématique par la Carsat des notifications d'attribution de pension vieillesse pour tous les bénéficiaires d'Aah quel que soit leur taux d'incapacité.</p>	<p>Alors que la procédure de subrogation est mise en place de manière systématique pour les bénéficiaires d'Aah ayant un taux d'incapacité supérieur à 80 %, elle ne l'est pas pour ceux ayant un taux d'incapacité inférieur à 80 % (indus souvent générés à posteriori)</p>	<p>Cf. rapport 2021</p>	<p><b>2022</b>  <b>À revoir avec le Dic</b></p>
	<p><b>Projets de réforme (Cf. réforme AI)</b>          &gt; Communiquer de manière plus personnalisée : Lorsqu'une réforme d'envergure est mise en place qui va avoir une incidence non négligeable sur les droits et la façon d'interagir avec la Caf, adresser un courrier plus personnalisé aux allocataires concernés.          &gt; Résoudre les problèmes au sein de cellules dédiées : Lorsque de telles anomalies sont constatées, mettre en place rapidement des cellules dédiées dans les Caf qui vont prendre en charge la résolution du problème et la suivre.</p>	<p>La réforme AI entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021 a généré différentes difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Des modalités de calcul plus complexes et une plus grande volatilité du droit ;</li> <li>&gt; Des dysfonctionnements liés au Drm ;</li> <li>&gt; Des difficultés pour résoudre les anomalies du Drm et un effet « ping-pong » ;</li> <li>&gt; Un manque de visibilité et un possible découragement...</li> </ul>	<p>Cf. rapport 2021</p>	<p>Préconisations de portée générale en cas de projet de réforme d'envergure (réforme AI, Cmg simplifié...).</p> <p>Sp+ en cas de nouveau projet de réforme.</p>

<b>Bonnes pratiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mieux s'articuler avec les partenaires concernés et définir un parcours sans couture en cas de difficultés de compréhension des ressources par l'allocataire et internaliser la complexité des interventions par les opérateurs au bénéfice des allocataires.</li> <li>&gt; Procéder plus aisément au versement d'acomptes : Lorsque le problème est lié à une défaillance informatique et que l'échéance de résolution est longue ou n'est pas déterminable, verser plus facilement des acomptes au bénéficiaire afin de ne pas déséquilibrer son budget en laissant de nouvelles difficultés s'installer (impayés de loyer...)</li> </ul>			
	<p><b>Collaboration Caf/Msa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Continuer de favoriser les liens transverses avec la Msa au niveau national et local afin de fluidifier les échanges. Un annuaire des médiateurs et correspondants Msa a déjà été élaboré afin de favoriser les relations entre les deux organismes.</li> <li>&gt; Développer un travail commun d'harmonisation aussi bien en ce qui concerne les formulaires, les règles de gestion, qu'en ce qui concerne le système d'information afin d'optimiser le transfert de documents et d'information de manière dématérialisée.</li> </ul>	<p>Un travail de mise en cohérence des pratiques de la Msa et des Caf est nécessaire afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Simplifier les mutations inter régimes et rendre obligatoires les affiliations partielles ;</li> <li>&gt; Harmoniser la gestion des remises de dettes, des bordereaux de créances et des demandes de partage des prestations.</li> </ul>	Cf. rapport 2021	<p><b>2022</b></p> <p>Poursuivre les travaux entrepris avec la Ccmsa</p>
	<p><b>Relations avec l'ambassade de la Rdc en France :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prendre attache avec l'Ambassade de la République démocratique du Congo en France pour tenter de fluidifier les circuits.</li> <li>&gt; Allonger ce délai de 3 mois si cela s'avère nécessaire.</li> </ul>	<p>Demande de légalisation des actes de naissance des ressortissants de la Rdc :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Une exigence particulière dans un souci de maîtrise des risques mais des délais de délivrance qui conduisent à des suspensions de droits durant de longues périodes ;</li> <li>&gt; Une pratique introduisant davantage de souplesse communiquée au réseau des médiateurs</li> </ul>	Cf. rapport 2021	<p><b>2022</b></p> <p>En lien avec le pilote national de la gestion de la personne : généralisation de la bonne pratique permettant d'accorder un délai supplémentaire à l'allocataire (3 mois) à réception de la preuve des démarches entreprises auprès de l'ambassade.</p> <p>Préconisations à reprendre en cas de persistance des difficultés.</p>

# RÉGLEMENTATION

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Accueil du jeune enfant	Introduire un délai de rétroactivité d'un mois pour les demandes de Cmg.	La Cnaf a déposé une proposition visant à introduire un délai de rétroactivité du droit d'un mois par rapport à la date de manifestation de l'allocataire. Dans l'attente, la communication en direction des allocataires a été fortement renforcée pour attirer leur attention sur la nécessité de déposer leur demande de Cmg dès l'embauche de leur assistante maternelle.	Cf. rapports 2014, 2016	<b>Acquis en 2018</b> La loi n° 2017-1836 du 30 décembre 2017 relative au financement de la Sécurité sociale (LFSS) 2018 (article 36) et le décret n° 2018-312 du 26 avril 2018 prévoient la possibilité de rétroactivité d'un mois de l'ouverture du droit au complément de libre choix du mode de garde.
	<b>Réviser la base documentaire @doc en supprimant la restriction concernant les enfants issus des territoires français d'outre-mer du bénéficiaire systématique de la prime à l'adoption sous prétexte de l'absence de services de l'aide sociale à l'enfance.</b>  En l'absence d'attestation de l'Ase, si un jugement de délégation d'autorité parentale rendu par la juridiction locale est fourni, il conviendra, en vue d'examiner les conditions d'ouverture d'un droit à la prime à l'adoption, de s'assurer pour les enfants issus de ces territoires, que les garanties nécessaires au respect de l'esprit de l'article L 512-2 du code de la sécurité sociale sont bien remplies (notamment, mention dans le jugement d'une rencontre avec les services sociaux ou référence à la procédure d'adoption envisagée).	La problématique portant sur les adoptions dans les collectivités d'outre-mer n'a été rencontrée que quelques fois dans le cadre de la médiation mais il nous semblait essentiel de l'aborder en raison de l'iniquité territoriale manifeste qu'elle représente.  Le droit à la prime d'adoption se voit refusé en faveur des familles recueillant un enfant (en vue d'adoption) issus d'une collectivité d'outre-mer, en particulier des territoires de la Polynésie française.  La décision de refus est motivée par le fait que, dans les situations rencontrées, le jugement rendu est une délégation d'autorité parentale et non une décision de l'aide sociale à l'enfance confiant l'enfant en vue d'adoption.	Cf. rapport 2020	<b>Proposition 2020</b> Associée à la réflexion sur cette problématique, la Direction des politiques sociales et familiales partage cette analyse ainsi que la proposition formulée sur ce sujet. La direction de la Sécurité sociale pourra également être saisie en ce sens.  <b>2021</b> Un arrêt de la Cour d'appel d'Aix en Provence du 14 mai 2021 concernant la Cnam et le droit au congé d'adoption, a mis un terme à la rupture d'égalité pour les parents adoptant en Polynésie Française. La Cour a considéré que les parents bénéficiant d'une délégation d'autorité parentale devaient être considérés comme des parents accueillant l'enfant en vue de son adoption. Cette délégation est renforcée car elle requière les mêmes exigences que pour l'adoption plénière.  <b>À revoir avec les services (transposition branche Famille).</b>
	<b>Verser le Cmg structure en tiers payant.</b>	Une expérimentation en cours depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2015 dans 11 Caf prévoit le versement du Cmg directement aux assistants maternels afin que l'allocataire n'ait que le solde du salaire à verser.  Un élargissement de cette expérimentation aux structures d'accueil du jeune enfant a été pour l'instant rejeté par les parlementaires.	Cf. rapport 2014	<b>Prévu</b> La loi de financement pour la Sécurité sociale du 22 décembre 2018 prévoit la mise en place du Cmg structure en tiers payant pour 2022.

<b>Accueil du jeune enfant</b>	Faire évoluer les conditions d'attribution du complément de mode de garde aux allocataires en service civique.	Le service civique ne figure ni dans la liste des situations assimilées à de l'activité, ni dans les cas de dérogation prévus par les textes réglementaires.	Cf. rapport 2018	<b>Acquis en 2020</b> IT 2020-095 : Ouverture du droit au complément de libre choix de mode de garde (Cmg) pour les volontaires en service civique. La loi de financement de la sécurité sociale pour 2020 a modifié l'article L.531-5 du Code de la sécurité sociale pour permettre aux volontaires en service civique de bénéficier du Cmg. Ainsi, les allocataires signataires d'un contrat de service civique, personne seule ou deux membres d'un couple, peuvent bénéficier du Cmg emploi direct et du Cmg structure depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2020.
	Harmoniser les plafonds forfaitaires d'octroi du Cmg quel que soit le type de structures.	Cette demande d'évolution est fortement portée par la Cnaf dans le cadre de la simplification des prestations. Elle est en cours d'expertise avec le ministère.	Cf. rapport 2014	<b>En cours</b> <b>2020</b> Cette demande d'évolution est toujours d'actualité.
	Harmoniser les seuils de viabilité entre les branches Vieillesse, Maladie et Famille pour le versement de la Paje	Proposition à l'étude : retenir le critère de l'Oms pour déterminer le seuil de viabilité et la reconnaissance du droit à prestations relatives à la grossesse	Cf. rapport 2014	<b>En cours</b> Les travaux sur cette thématique ont été relancés en 2018 – Proposition de créer un nouveau circuit d'échange entre la branche Maladie et la branche Famille à l'étude. Projet abandonné du fait du versement de la prime à la naissance au 2 <sup>e</sup> mois de l'enfant.  <b>Relance des travaux en 2021</b> Réforme concernant la modification de la date versement de la prime à la naissance. Depuis le 1 <sup>er</sup> avril 2021, la prime est de nouveau versée au début du 7 <sup>e</sup> mois de grossesse au lieu du 2 <sup>e</sup> mois de l'enfant. Les décrets introduisent une nouvelle période « au-delà de la 20 <sup>e</sup> semaine de grossesse » au cours de laquelle la prime sera versée sur présentation d'un acte d'enfant sans vie (en attente confirmation Dss).  <b>À suivre.</b>
	Mieux informer les familles des choix en matière de PreParE (prestation partagée d'éducation de l'enfant)	Il conviendrait de mieux informer les familles en amont des choix qui s'offrent à elles et de leurs conséquences, en ciblant les bénéficiaires de PreParE attendant un nouvel enfant. En effet, si le droit à renonciation permet d'être indemnisé plus longtemps, ce choix ne conviendra pas au parent qui souhaite reprendre plus tôt son activité. Un projet de communication vers les allocataires est actuellement à l'étude en ce sens.	Cf. rapport 2017	<b>Acquis en 2018</b> Afin qu'ils soient en mesure de conseiller au mieux les allocataires, des guides PreParE sont à disposition des agents au sein des Caf. Ces guides nécessitent cependant d'être complétés et enrichis afin de répondre aux mieux aux attentes des usagers.
	Accorder aux artistes-auteurs réduisant leur activité pour élever leurs enfants le bénéfice de la PreParE à taux partiel	La prise en compte des situations professionnelles non soumises à la législation sur la durée du travail est complexe à appréhender et les réponses apportées peuvent parfois créer une iniquité dans leur traitement. Jusqu'alors, les artistes-auteurs, ne pouvant justifier d'une quotité d'activité réduite, étaient exclus du bénéfice de la PreParE à taux partiel.	Cf. rapport 2021	<b>2021</b> De nouvelles consignes ont été élaborées conjointement avec les services. Elles prévoient que pour bénéficier de la PreParE, les artistes auteurs travailleurs indépendants doivent déclarer sur l'honneur réduire leur activité et indiquer le pourcentage de réduction. S'ils sont salariés, ils doivent fournir une attestation de leur employeur certifiant leur taux d'activité. Dans les deux cas, la Caf en déduit le taux de PreParE à appliquer. Les consignes du suivi législatif ainsi que les informations disponibles sur le portail technicien @doc ont évolué. Elles indiquent dorénavant plus explicitement que le fait que les professions d'artistes-auteurs ne soient pas soumises à quotité de travail ne fait pas obstacle à l'ouverture de droit à la PreParE taux partiel. En parallèle, la Sécurité sociale des artistes-auteurs a été informée de cette évolution afin d'informer utilement ses usagers. Grâce au travail collaboratif mené à la fois interservices et interbranches, les artistes-auteurs, réduisant leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs enfants, se sont vus rétablir leur droit à la PreParE.

<b>Aides au logement</b>	Revoir le dispositif de l'évaluation forfaitaire en matière d'aide au logement	La Cog 2013-2017 prévoit que « la question de la suppression de l'évaluation forfaitaire devra être expertisée ». Une jurisprudence récente relance par ailleurs cette thématique.	Cf. rapports 2014, 2016, 2017	<b>Acquis en 2021</b> La mise en œuvre de la réforme des aides au logement remet automatiquement en cause le principe de l'évaluation forfaitaire pour l'aide au logement (contemporanéité des ressources).
	Revoir le dispositif de l'évaluation forfaitaire pour les apprentis.	Le réseau des médiateurs a mené un recensement des situations et des jurisprudences défavorables aux Caf en la matière. Un dossier a été soumis au Ministère demandant une évolution de la réglementation afin de permettre aux caf d'exclure les revenus non imposables des apprentis du calcul de leurs prestations.	Cf. rapport 2017	<b>Acquis en 2020</b> Fin de l'application de l'évaluation forfaitaire pour les apprentis et les jeunes salariés à compter d'avril 2020
	Atténuer les effets annexes de la dégressivité des aides au logement.	Un dispositif dérogatoire a été mis en place pour 6 mois, de juillet à décembre 2016. Son abandon en janvier 2017 a généré de nombreuses demandes auxquelles le médiateur ne peut répondre qu'en les adressant à la Commission de recours amiable.	Cf. rapport 2016	<b>Sans suite</b> Pas de prolongation du dispositif dérogatoire
<b>Handicap</b>	Assurer le versement de la Mva aux bénéficiaire d'Aah travailleurs indépendant éligible à cette prestation. Faire évoluer le système d'information de manière à identifier les droits potentiels à la Mva et/ou à réclamer les justificatifs nécessaires aux travailleurs indépendants Dans l'attente, mettre à disposition des Caf une requête permettant d'identifier les bénéficiaires potentiels.	Les bénéficiaires d'Aah travailleurs indépendants sans ressources, potentiellement éligibles à la Mva, ne sont pas identifiés automatiquement. Dans l'attente de l'évolution effective du système, recours à un « forçage » pour l'étude de la Mva en faveur des travailleurs indépendants sans ressource induisant une charge de gestion supplémentaire. De plus, cette gestion manuelle risque de limiter l'identification de droits potentiels. En effet, les droits ne sont pas systématiquement valorisés alors que les conditions sont remplies ou bien les justificatifs nécessaires à l'étude du droit ne sont pas toujours réclamés.	Cf. rapport 2020	<b>Proposition 2020</b> Une étude a été engagée par la Cnaf afin de déterminer : > Les meilleures options permettant de valoriser les droits à la Mva sans générer d'impact non désiré sur les autres prestations (ex. Rsa, Ppa...) ; > Mesurer l'impact des options et la population potentiellement concernée ; > Proposer des solutions pour opérer un balayage des comptes concernés pour réexaminer les droits. Dans l'attente, l'élaboration d'une requête a été sollicitée par la Direction des politiques familiales et sociales de la Cnaf en 2021. <b>À suivre.</b>
	Supprimer l'exigence du justificatif d'invalidité pour appliquer l'abattement fiscal au titre de personne invalide.	Dossier pris en charge dans le cadre de la Commission de simplification. Avis favorable des administrateurs CplI du 18 décembre 2014.	Cf. rapport 2014	<b>Acquis</b>
	Supprimer le calcul trimestriel de l'Aah pour les handicapés exerçant une activité professionnelle.	Cette mesure est portée par les services de la Cnaf dans le cadre de leurs négociations avec le ministère	Cf. rapport 2014	<b>Sans suite</b> Cette mesure n'a pas abouti. En revanche, le périmètre du futur revenu universel d'activité pourrait englober l'Aah. Si telle était l'option retenue par les pouvoirs publics, le mode de collecte et de calcul de la base ressources de l'Aah pourrait en être bouleversé.
	Ouvrir le droit à l'Ars à tous les enfants à compter de 6 ans, quels que soient le niveau et le type de scolarisation, notamment pour les enfants handicapés.	Dossier présenté aux administrateurs et porté également par le Défenseur des Droits. Le ministère a envoyé en avril 2015 à la Cnaf une directive ouvrant le droit	Cf. rapport 2014	<b>Acquis en 2015</b> Une lettre réseau a été diffusée afin de faire appliquer ce nouveau droit à la rentrée 2015.

<b>Handicap</b>	Prévenir les ruptures de droit (prolongation des accords)	Les droits des allocataires handicapés sont interrompus au moment du renouvellement de l'accord par la Cdaph.	Cf. rapports 2016, 2017	<b>Acquis en 2018</b> Depuis 2018, les accords peuvent être délivrés pour 20 ans (au lieu de 10 aujourd'hui), ce qui devrait limiter les difficultés.
	Simplifier les démarches pour les bénéficiaires d'Ajpp	En lien avec les services de la direction des politiques (Dpfas) et la Direction du réseau, la médiation nationale appuie la demande que la possibilité de dématérialiser cet envoi soit étudiée. Tout le monde y gagnerait. L'automatisation des envois permettrait de dégager des gains de production et du temps pour les gestionnaires. Pour l'allocataire, il garantirait un meilleur accès au droit, un paiement plus juste et dans un délai plus court (aujourd'hui paiement à M + 2). Enfin, ce mode d'envoi générerait moins de contacts (accueil, téléphone, courriels) en Caf, moins de réclamations et de ce fait, un meilleur service.	Cf. rapport 2017	<b>En cours</b> Évolution concernant la dématérialisation demandée mais non planifiée. Solution palliative envisagée : rendre ces attestations disponibles dans l'outil information « recueil d'information ». Depuis le début de la crise sanitaire les allocataires peuvent transmettre ces documents par mail. <b>Solution à l'étude</b> Possibilité de récupérer les données employeur via le Drm (Ajpa et Ajpp). Évolution relative au fractionnement reportée. Elle était prévue en juin 2021 puis décalée à une date inconnue <b>À suivre.</b>
	Inclure l'Aah dans la base ressources de l'Ass.	Ainsi, le bénéficiaire continuerait de percevoir l'Ass, déduction faite du montant d'Aah auquel il peut prétendre. Cette mesure, moins lourde en termes de gestion, présente plusieurs avantages : > Pas de renonciation à l'une des prestations et donc aux avantages ou droits connexes. > Facilitation des échanges entre Pôle emploi et la Caf et limitation des délais de traitement (subrogations / compensations). > Limiter les erreurs de traitement que pourrait induire un droit d'option.	Cf. rapport 2019	<b>Proposition 2019</b> Cette proposition, construite par la Direction des politiques familiales et sociales en lien avec la Médiation de la Cnaf et partagée avec le Pôle médiation de Pôle emploi, sera prochainement portée auprès du Ministère du travail. En 2021, cette proposition est toujours en cours d'expertise auprès de la Direction de la réglementation de Pôle emploi. <b>2021</b> 08/11/2021 Réforme issue du rapport Sirugue. Soulignait un problème d'équité. Jusqu'alors, possibilité de cumul Aah/Ass. Pour toute demande postérieure au 1 <sup>er</sup> janvier 2017, plus de possibilité cumul avec priorité Aah. Traitement informatique pour signaler Od Aah (flux d'échanges Pea Per) + objectif mettre en place une subrogation. Nombreuses erreurs d'exploitation de ces subrogations. Volumétrie : 800 dossiers avec anomalie qui représentent plus d'1 million d'euros. Réflexion pour mettre en place un assistant digital. <b>À reprendre</b>

<p style="text-align: center;"><b>Handicap</b></p>	<p><b>Aah et Invalidité</b></p> <p><b>&gt; Mieux orienter les allocataires vers les partenaires :</b> fiabiliser la détection d'un droit potentiel à un avantage invalidité en formant davantage les agents des Caf aux modalités d'attribution des prestations des autres branches. Éviter ainsi ces situations résultant d'une mauvaise évaluation de l'existence d'un droit potentiel à une pension d'invalidité par le gestionnaire-conseil. Il est en effet celui qui va demander d'effectuer les démarches nécessaires et fixer ainsi l'échéance suspensive.</p> <p><b>&gt; Mieux informer les allocataires :</b> accompagner (par un contact téléphonique...) l'envoi de ces notifications importantes fixant une échéance de réponse lorsqu'elles ont de telles conséquences (perte de droits).</p> <p><b>&gt; Clarifier les consignes afin d'harmoniser les pratiques :</b> en lien avec les services experts de la Cnaf, demander à la Direction générale de la cohésion sociale (Dgs) de se positionner sur ce point de législation et, après arbitrages, ajouter la précision dans le suivi législatif.</p>	<p>Les problèmes posés par les suspensions du versement de l'Aah dans l'attente du dépôt d'une demande d'avantage invalidité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Des ruptures de droit, sources fréquentes de litiges ;</li> <li>&gt; Une situation mal envisagée par la réglementation : la demande d'avantage invalidité débouche sur une absence de droit (mauvaise orientation) ;</li> <li>&gt; La divergence de pratique entre les Caf en matière de paiement rétroactif.</li> </ul>	<p>Cf. rapport 2021</p>	<p>La médiation a une préférence pour la solution la plus favorable à l'allocataire et celle qui semble la plus logique : rétablir le droit à la date de la suspension lorsqu'il s'avère que l'allocataire ne peut pas prétendre à une pension d'invalidité afin de ne pas le pénaliser par l'erreur d'appréciation initiale de la Caf.</p> <p>En attente positionnement Dgcs</p>
--	---	---	-------------------------	---

<p style="text-align: center;"><b>Handicap</b></p>	<p>Permettre l'ouverture d'un nouveau droit à l'Ajpp sans attendre la fin du délai de trois ans en faveur des parents d'enfant atteint d'un cancer.</p>	<p>Cette mesure permettrait effectivement d'améliorer la prise en charges des cancers pédiatriques</p>	<p>Cf. rapport 2019</p>	<p><b>Partiellement acquis en 2020</b> Mesure non disponible dans le Si mais solution palliative en cours de mise en œuvre. Le nouveau formulaire est en cours d'homologation et d'ores et déjà transmis au Système d'information.</p> <p><b>2021</b> Une Ppl va passer en première lecture au Sénat qui vise à accorder de nouveau 310 allocations Ajpp durant la période initiale de 3 ans.</p> <p><b>Quelques spécificités :</b> Doit faire l'objet d'un accord explicite du service contrôle médical. Cette notion d'accord « explicite » n'existe pas dans le processus. Touche aussi bien le congé de présence parental que Ajpp. Création d'un nouveau circuit pour recevoir un avis favorable du contrôle médical. Jusqu'à présent, seuls les avis défavorables étaient adressés. Seul le service des prestations est notifié et pas l'allocataire. Ce sera donc à la Caf de notifier à l'allocataire l'accord du Csm. Incidence sur le formulaire papier. Remaquetage en cours pour pouvoir identifier ces dossiers auprès du service médical. Date entrée en vigueur janvier 2022. Dans un premier temps, gestion informatique en tant que nouvelle pathologie (forçage) dans l'attente intégration au Si. Un nouveau courrier notification accord du Csm à l'allocataire sera prévu dans la tâche écrire. Il s'agit d'un sujet qui fait l'unanimité et pas d'incertitudes sur sa future adoption. Forte demande des associations. Des échanges sont prévus avec l'État autour de la communication dans caf.fr pour valoriser cette mesure</p> <p><b>2022</b> It et mise à jour suivi Ajpp en cours</p>
<p style="text-align: center;"><b>Allocation de soutien familial (Asf)</b></p>	<p>Versement de l'Asfnr pendant la période nécessaire pour faire fixer la pension alimentaire :</p> <p>Établir une distinction entre la façon dont la période initiale de 4 mois a été utilisée.</p> <p>Lorsque l'allocataire a bien engagé une action en fixation de pension alimentaire lors de la 1<sup>ère</sup> période de 4 mois mais que l'action n'a pas abouti sans que ce soit de son fait, lui permettre de bénéficier d'un délai pour réentreprendre les démarches nécessaires. Il semble en effet logique de ne pas pénaliser l'allocataire diligent à chaque fois que le parent débiteur connaît un changement de situation.</p> <p>En revanche, ne pas laisser une nouvelle période de 4 mois, si l'allocataire n'a pas donné suite antérieurement lorsqu'on lui a demandé de faire des démarches.</p>	<p>La récente clarification des consignes peut s'avérer défavorables pour les allocataires diligents.</p> <p>Une distinction aurait pu être opérée entre les allocataires ayant perçu l'Asfnr durant 4 mois sans entreprendre de démarches et ceux ayant effectué des démarches mais sans succès (jugement reconnaissant l'impécuniosité de l'autre parent ou ne fixant pas de pension).</p> <p>Les nouvelles consignes tiennent uniquement compte de la consommation intégrale ou non de la période de 4 mois.</p>	<p>Cf. rapport 2021</p>	<p><b>À reprendre avec les services</b></p>

Conditions d'ouverture de droit : titre de séjour	Intégrer les cartes de séjour pluriannuelles à la liste des documents de séjour permettant l'attribution des prestations.	La création de ce nouveau titre de séjour en 2016 a posé questions aux Caf, puisqu'il n'est pas repris dans l'article D512-1 du code de la sécurité sociale qui dresse une liste exhaustive des titres de séjour justifiant la régularité de séjour au regard des prestations familiales.	Cf. rapport 2018	<b>Acquis en 2018</b> En juillet 2018, une instruction technique a été diffusée au réseau, indiquant que les cartes de séjour pluriannuelles permettaient le bénéfice de l'ensemble des prestations.
	Réduire l'impact des délais de traitement des demandes de renouvellement de titres de séjour.	Les délais de traitement des demandes de renouvellement peuvent entraîner des ruptures de droits.	Cf. rapports 2016, 2017	<b>Acquis en 2020</b> <u>En cas de renouvellement :</u> En 2018, des consignes ont été diffusées au réseau de manière à ne pas pénaliser les allocataires dont le renouvellement de titre de séjour tardif serait la conséquence des délais de la préfecture. En 2020, des précisions ont été apportées concernant l'applicabilité de ces consignes en matière de Rsa et Prime activité. (Cf. rubrique : Mieux apprécier la condition de 5 ans de résidence continue préalable.) <u>En cas de maintien, dans l'attente de la nouvelle décision :</u> L'IT 2020-112 du 7 octobre 2020 prévoit la prolongation de 3 mois des titres de séjour arrivant à expiration dès lors que l'allocataire justifie avoir demandé le renouvellement. <i>Élargissement à l'étude (arbitrage DSS) : valider le principe de prolongation des titres de séjour jusqu'au Rdv en préfecture. Une fois ce principe acquis, envisager une application « automatique » sans que l'allocataire n'ait à se manifester ni à justifier d'un rdv en préfecture.</i>
Conditions d'ouverture de droit : droit au séjour	Considérer qu'il y a activité professionnelle au sens du droit au séjour des ressortissants européens.	Le statut d'actif pourrait être reconnu dès lors que la période est couverte par un contrat de travail, sans considération du nombre d'heures ni de la rémunération	Cf. rapport 2018	<b>Acquis</b> La Dss a été saisie d'une proposition de modification réglementaire en 2019. Lr 2021-016 du 10 mars 2021 : suppression des seuils d'activité salariée pour l'étude du droit au séjour et l'application des règlements européens. Droit au séjour rempli durant toute la période couverte par un contrat de travail quel que soit le volume d'activité ou la rémunération.
Droit aux prestations en faveur des enfants étrangers	Clarifier les règles actuelles au regard de la jurisprudence.	Les décisions de justice rendue sur les questions de droits aux prestations en faveur des enfants étrangers sont régulièrement défavorables aux Caf.	Cf. rapport 2018	<b>En cours</b> Un recensement de l'ensemble de ces situations a été lancé en 2019 afin de saisir les pouvoirs publics sur ces problématiques. <b>Sujet toujours à l'étude en 2021.</b> <b>31/05/2021</b> Un courrier a été adressé à la tutelle en mai 2021 pour demander un aménagement du droit aux prestations en faveur des enfants étrangers ressortissants de pays signataires d'accords bilatéraux de Sécurité sociale. <b>Nouvelles décisions de justices de juin 2021 :</b> arrêt du 03/06/2021 (écartant l'exigence du certificat OFII au titre de la convention franco-yougoslave, en l'espèce en faveur d'un allocataire de nationalité kosovare). A noter également un arrêt du 24/06/2021 qui pour sa part écarte la dispense de certificat OFII au titre de la convention franco-camerounaise de Sécurité sociale, considérant que cette convention doit être appréhendée en combinaison avec la convention franco-camerounaise relative aux conditions de séjour, laquelle prévoit l'accès à la procédure de regroupement familial. Décisions à signaler à la Dss lorsque la Cnaf reviendra vers eux à la suite du courrier adressé par le Dg
Résidence en France	Harmoniser les critères d'appréciation de la condition de résidence dans les différentes Branches de la sécurité sociale.	Les critères d'appréciation de la condition de résidence diffèrent d'une Branche à l'autre.	Cf. rapport 2017	<b>En cours</b> Des travaux – initiés par la Direction de la Sécurité Sociale – sont actuellement menés.

<b>Résidence alternée</b>	<p>&gt; Faire évoluer les règles en matière de droits aux prestations en faveur des enfants en résidence alternée.</p> <p>&gt; Informer les parents sur la possibilité de partager certaines aides</p> <p>&gt; Simplifier et automatiser la gestion du partage.</p>	<p>En cas de garde alternée, les parents partagent les allocations familiales, les autres prestations restant acquises à l'un des deux seulement. Cette situation génère de fortes iniquités : celui des deux parents qui n'a pas le bénéfice des autres prestations est pénalisé, notamment les plus précaires d'entre eux.</p> <p>Partage des autres prestations, notamment l'AL, le Rsa, le Cmg et l'Aeeh.</p> <p>2019 : élargir cette possibilité à d'autres prestations sensibles et notamment l'Aeeh.</p>	<p>Cf. rapports 2016, 2017, 2019, 2020, 2021</p>	<p><b>Partiellement acquis</b></p> <p>Diffusion de l'IT 2020-021 du 19/02/2020 : « Résidence alternée – Partage des aides personnelles au logement, revenu de solidarité active, prime d'activité » précisant les modalités de mise en œuvre d'un partage pour certaines prestations : Al, Rsa, Ppa</p> <p>Une réflexion globale envisagée sur l'ensemble des prestations (Cnaf, Ccmsa, ministères de tutelle).</p> <p>D'une manière générale, une réflexion doit être engagée afin que la notion d'unicité de l'allocataire soit assouplie pour rétablir une équité entre les parents d'enfants en résidence alternée.</p>
	<p>Préciser certains points de l'IT 2020-021 : « Résidence alternée – Partage des aides personnelles au logement, revenu de solidarité active, prime d'activité »</p>	<p>La mise en œuvre de ce partage, non gérée de manière automatique par le système d'information, reste lourde. Le calcul des droits est effectué manuellement.</p> <p>Il n'existe pas de formulaire dédié pour solliciter ce partage.</p> <p>L'accès à cette possibilité de partage reste inégal car conditionné par le dépôt « d'une réclamation en phase précontentieuse » dont les contours restent à définir clairement. Les premiers retours du réseau des médiateurs laissent apparaître que le terme de réclamation est apprécié différemment selon les Caf.</p>	<p>Cf. rapport 2019, 2020</p>	<p><b>2021</b></p> <p>Diffusion de l'IT 2021-142 Modalités de gestion des demandes de prise en compte des enfants en résidence alternée dans le calcul du Rsa/Ppa/Apl (consignes remplaçant l'IT n°2020-021).</p>
<b>Revenu de solidarité active</b>	<p>Recentraliser le Rsa</p>	<p>Des directives nationales, ainsi que des éclaircissements sur les points réglementaires auxquels les départements ne doivent pas déroger, permettraient de lisser voire d'annuler ces réglementations départementales qui entretiennent de nombreuses iniquités sur le territoire, dans le respect des prérogatives de chacun bien entendu.</p>	<p>Cf. rapport 2017</p>	<p><b>En cours</b></p> <p>En parallèle, recentralisation effective dans certains départements d'outre-mer :</p> <p>&gt; Loi de financement 2019 : recentralisation du Rsa en Guyane et à Mayotte (LR 2019-010)</p> <p>&gt; Loi de financement 2020 : recentralisation Rsa et Rso à la Réunion + recentralisation du financement du Rso en Guyane (LR 2020-003)</p> <p>Réflexion engagée par la Dgcs sur l'expérimentation d'un Rsa recentralisé dans des départements métropolitains notamment dans la perspective de la création du revenu universel d'activité (Rua)</p> <p><b>2021</b></p> <p><b>02/09/2021</b> : expérimentation de recentralisation du Rsa dans le département 93. Seul ce département a postulé. Si un autre département se manifeste, souhait de mise en place en janvier 2023.</p> <p>La recentralisation devait être mise en place en janvier 2022 mais le projet a été décalé au 1<sup>er</sup> mars 2022 (droits de février) : incidence au niveau du planning du SI, changement d'exercice comptable, une avance comptable conséquente a été déjà consentie.</p> <p><b>Expertise en cours</b></p>
	<p>Mieux apprécier la condition de 5 ans de résidence continue préalable.</p>	<p>Les Caf sont confrontées à des difficultés pour apprécier cette condition lorsque l'interruption du délai de 5 ans est consécutive aux délais de traitement ou lorsque la période non couverte par un titre de séjour fait finalement l'objet d'une annulation par une décision de justice administrative.</p>	<p>Cf. rapport 2018</p>	<p><b>Acquis en 2020</b></p> <p><b>Précisions sur le sujet apportées dans @doc / Cgod</b> : « La période de cinq ans doit en principe être continue. L'annulation, par un juge administratif, d'une décision de refus de renouvellement permet de prendre en compte la période concernée (même en l'absence de titre sur cette période) pour l'appréciation de la condition de 5 ans ».</p> <p>De la même façon, @doc indique : « Si le renouvellement d'un titre ne fait pas suite immédiatement au précédent et que l'application stricte des règles des dates d'effet fait perdre 2 mois de droit à l'allocataire, il convient d'appliquer la règle de continuité. Ainsi si un titre se termine sur un mois et est renouvelé sur le mois suivant, il n'y a pas d'interruption de droit et il n'y a pas d'interruption dans l'appréciation du séjour préalable de 5 ans ».</p> <p>Cette dérogation Cgod s'applique également en matière de Rsa et de Prime d'activité.</p> <p><b>2020</b> : mise à jour @doc faite pour mieux positionner cette précision et ôter tout doute éventuel sur son applicabilité à la fois aux Cgod et Rsa/Ppa.</p>

<b>Revenu de solidarité active</b>	Harmoniser les modalités de prise en compte de la Pch dans le calcul du Rsa.	Ces divergences d'interprétation mettent à mal les relations entre les Caf et les Conseils départementaux mais aussi – et surtout – détériorent le service à l'allocataire lequel reçoit des réponses différentes en fonction des administrations et voit ses droits au Rsa minorés du montant de la Pch (dédommagement).	Cf. rapport 2018	<b>Acquis en 2020</b> IT 2020-141 présente les modifications introduites par le décret n° 2020-1343 du 4 novembre 2020 concernant les ressources à prendre en compte pour le calcul du Rsa et de la Prime d'activité. Ces modifications s'inscrivent dans le cadre du déploiement de la stratégie nationale de mobilisation et de soutien aux aidants 2020-2022. La Pch (dédommagement) est désormais exclue de la base ressources pour le calcul du Rsa et de la prime d'activité.
<b>Divers</b>	Supprimer la prise en compte des ressources des ex-conjoints pour le calcul de l'allocation différentielle.	Grâce aux efforts conjugués du médiateur et de la Direction des relations internationales de la Cnaf, le ministère a annulé la circulaire de 2006, qui définissait cette règle	Cf. rapport 2014	<b>Acquis en 2014</b> Une instruction a été adressée au réseau en 2014 pour exposer les nouvelles règles en la matière.
	<b>Allocataires transfrontaliers</b> > Valoriser de manière systématique un montant théorique forfaitaire de prestations familiales étrangères à la place du montant réel versé par l'autre pays en l'absence de réponse de l'organisme étranger et opérer une régularisation ultérieurement. > Prévoir l'exclusion des Pf étrangères du Rsa en cas de résidence alternée	La gestion des dossiers des allocataires transfrontaliers, assurée par une Caf pivot, restent complexe notamment en raison des nombreux allers-retours entre la Caf et la caisse étrangère.  À ce délai de démarche, s'ajoute la problématique des indus (en cas de liquidation automatique) et la prise en compte des prestations étrangères dans le calcul des droits (RSA pour un enfant en résidence alternée).	Cf. rapport 2021	<b>À reprendre avec les services.</b> Dans l'attente, et si nécessaire, il convient de solliciter les Conseils départementaux pour envisager une prise de décision en équité.



Caisse nationale des Allocations familiales  
32 avenue de la Sibelle 75685 Paris cedex 14  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)  
[www.monenfant.fr](http://www.monenfant.fr)

