



Médiation
administrative



RAPPORT ANNUEL 2022

Juin 2023





Sommaire

Éditos	7
Les temps forts 2022	11
La médiation en chiffres	21
1 Le volume des saisines	21
2 Le profil des requérants	26
3 La nature des saisines	28
4 Le traitement des saisines	35
Constats et préconisations de la médiation	45
1 Une mobilisation importante autour des sujets liés à l'AJPP	45
2 La persistance des difficultés liées au recouvrement malgré des améliorations notables	59
3 L'impossibilité pour les micro-entrepreneurs de fournir les justificatifs nécessaires à l'ouverture des droits à la Prépare taux plein	66
4 L'intermédiation financière, un nouveau service mais aussi des litiges inédits pour les médiateurs	70
5 Les délais de traitement dégradés des mutations fragilisant des populations	80
Les projets 2023	89
Focus sur les préconisations	93
Annexe	97

**« Chaque grande et profonde
difficulté porte en elle
sa propre solution.
Elle nous oblige à changer
notre façon de penser
afin de la trouver »**

Niels Bohr





Éditos

L'année 2022 a vu l'arrivée de Christelle Dubos comme médiatrice nationale, en charge plus largement d'une nouvelle « Direction de la protection des droits ».

Il ne s'agit pour nous ni d'une découverte de l'enjeu de ce sujet (la branche Famille ayant été pionnière dans la sphère sociale en se dotant très tôt d'une doctrine et d'un réseau de médiateurs), ni d'une inflexion (le rattachement à la direction des politiques dans les années précédentes ayant été fructueux). En revanche, ce portage et cette visibilité nouvelle entendent confirmer et renforcer la place majeure et très spécifique qu'a acquis la médiation dans notre paysage institutionnel, tant au regard du service attentionné qu'elle procure à nos publics qu'au regard de l'évolution du droit des prestations familiales et sociales à laquelle elle contribue.

S'agissant de l'accompagnement individualisé des situations adressées aux médiateurs de nos organismes, le bilan inscrit dans ce rapport est éloquent. En faisant le total des 21 000 dossiers soumis en 2022, le montant des droits complémentaires versés aux demandeurs s'est élevé à plus de 15 millions d'euros, pour 2 millions d'euros de trop perçus. Si le souci constant des CAF dans un contexte encore difficile reste le paiement rapide des justes droits, force est de constater que le recours aux médiateurs, qui constituent un deuxième regard très appréciable sur la situation des allocataires qui les sollicitent, permet de régler nombre de situations souvent complexes et d'éviter des litiges durables avec les particuliers, comme l'indique la Cour des comptes dans un de ses récents rapports.

Mais au-delà de cette contribution à notre offre de service, la médiation est aussi une vigie, un espace d'observations et d'actions privilégié pour repérer les apories et incohérences de nos réglementations foisonnantes et de leurs modalités de mise en œuvre par les CAF. Ainsi, le lecteur pourra par exemple constater que des avancées majeures ont eu lieu en 2022 et vont se poursuivre sur l'allocation journalière de présence parentale versée aux parents pour s'occuper d'un enfant malade, comme sur les sujets émergents liés au nouveau service d'intermédiation des pensions alimentaires entre les parents séparés.

Difficultés de compréhension entre allocataire et agent de la CAF, incohérences des réglementations de plusieurs administrations en lien, nécessité d'étalement de certains paiements pour des parents non-gardiens...la médiation touche avec beaucoup de sensibilité et de précision l'ensemble de la dimension humaine qui fait le quotidien de notre service public. Le rapport annuel que vous tenez entre vos mains, qui fait le point sur l'avancée de ses préconisations passées et en formule de nouvelles, est à cet égard un document exemplaire de l'apport de la branche Famille de la Sécurité sociale à la connaissance des situations rencontrées, à l'expertise technique et à l'évolution d'un droit vivant résolument tourné vers le progrès social.

*Nicolas Grivel,
directeur général*





Précurseurs depuis 2014 en matière de médiation, la Cnaf et les CAF portent le souci constant de s'adapter aux besoins des allocataires dans ce domaine et ce, sur l'ensemble de nos territoires. La refonte en 2022 du découpage régional des réseaux des médiateurs traduit cette volonté forte d'aller vers chacun de nos allocataires, et contribue pleinement à la recherche d'une véritable égalité de traitement. Parallèlement, je salue ici la nomination en 2022 de Christelle Dubos au poste de médiatrice nationale et Directrice de la protection des droits, qui témoigne de la volonté de notre Branche de garantir l'efficacité et l'indépendance du réseau des médiateurs, et d'assurer le portage de son action au plus haut niveau.

La crise qui a suivi la pandémie, ainsi que l'inflation galopante des derniers mois et ses conséquences sur les revenus des ménages, mettent hélas en lumière le rôle central des médiateurs en matière de protection des publics les plus vulnérables et de lutte contre les inégalités sociales.

Ainsi, il est frappant de constater, à la lecture de ce rapport, que si tout allocataire peut saisir le médiateur de sa CAF, 45 % des 21 636 dossiers reçus concernaient des allocataires ayant un quotient familial compris entre 0 et 500 €. Si l'on ajoute à cela le fait qu'un quart des demandes soient liées à une incompréhension relative aux droits, l'on saisit le rôle fondamental de la médiation, en complément du travail réalisé par tous les agents de la Branche, pour offrir à chacun le même accès au droit, au juste droit. A cet égard, le nombre de saisines dues à l'incompréhension par les allocataires des impacts liés à la réforme des aides au logement nous oblige à travailler davantage sur l'accompagnement des évolutions de législation et leur appropriation par les usagers les plus fragiles. Je sais les services pleinement mobilisés pour ce faire.

Au-delà du déblocage de situations individuelles parfois dramatiques, la fonction de préconisation remplie par la médiation permet une réelle adaptation et une simplification de notre action. En 2022, des avancées notables ont été réalisées, grâce à l'action des médiateurs en la matière, notamment sur le sujet sensible du recouvrement des indus ou la fluidification des circuits liés à la mise en place de l'intermédiation financière. Des problématiques majeures, telles que la rupture de droits lors d'une mutation entre CAF ou entre CAF et MSA, remontée par le réseau des médiateurs, font l'objet de travaux conjoints au sein des équipes de la Cnaf, mais aussi de manière transversale entre la Cnaf et la CCMSA.

Une médiation qui se réinvente, qui œuvre au plus proche des allocataires, qui contribue quotidiennement à faire de nos principes d'égalité de traitement, de transparence et d'accessibilité de nos prestations sur tous les territoires une réalité, voici ce que ce rapport nous permet de mieux toucher du doigt. Ce formidable travail du réseau des médiateurs des CAF et de la Cnaf a été très justement récompensé en 2022 par la remise du prix spécial de l'Association internationale de Sécurité sociale, et je veux chaleureusement, au nom du Conseil d'administration, remercier et féliciter l'ensemble des équipes.

*Isabelle Sancerni,
présidente du conseil d'administration de la Cnaf*



Les temps forts 2022

La nouvelle équipe médiation de la Cnaf

L'année 2022 est marquée par la réorganisation de la médiation de la Cnaf avec la nomination d'une médiatrice nationale et le remaniement du pôle médiation nationale.

1^{ER} SEPTEMBRE

23 JUIN



Nomination d'une médiatrice nationale

Christelle Dubos a été désignée médiatrice nationale. Elle a également la charge de la protection des droits, des valeurs de la République et de la déontologie.

À ce titre, Christelle Dubos a la responsabilité d'une nouvelle direction : la Direction de la protection des droits.

Photo :

Christelle Dubos, médiatrice nationale de la branche Famille

30 JUIN



Départ de Catherine Duchemin

Après une carrière dans diverses activités de la Cnaf, et en particulier au service de la médiation et du réseau durant les 10 dernières années, Catherine nous a quitté pour une retraite bien méritée. Son engagement et son énergie en faveur du déploiement de la médiation et de la mise en réseau des médiateurs ont permis d'asseoir la fonction et fédérer autour de l'objectif commun : améliorer la qualité de service pour nos allocataires. Qu'elle soit ici encore remerciée pour son action et assurée de notre reconnaissance pour le chemin parcouru.

Photo :

De gauche à droite : Emmanuelle Liabeuf (médiatrice au pôle médiation nationale), Catherine Duchemin (responsable pôle médiation nationale) et Sophia Drici (médiatrice au pôle médiation nationale)



Réorganisation du pôle médiation nationale

Nomination de Sophia Drici en tant que responsable du pôle médiation nationale et arrivée de Anne Vallette en qualité de médiatrice du pôle nationale aux côtés d'Emmanuelle Liabeuf.

Photo :

De gauche à droite : Emmanuelle Liabeuf et Anne Vallette (médiatrices pôle médiation nationale), Sophia Drici (responsable pôle médiation nationale), Christelle Dubos (médiatrice nationale)

La vie du réseau des médiateurs

Durant toute l'année 2022, différents supports et instructions ont été diffusés au réseau des médiateurs afin de les accompagner dans leurs pratiques. Pour faciliter l'appropriation de leurs contenus, chaque diffusion a été suivie de sessions de présentation via Teams.

24 JANVIER



Parution de la lettre-réseau sur l'organisation du 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, et à harmoniser les pratiques dans le but de gagner en efficacité.

Initialement articulé autour des 8 régions informatiques de la branche Famille, ce réseau évolue pour mieux correspondre au fonctionnement actuel de notre Institution.

Image :

Le nouveau découpage

1^{ER} FÉVRIER



Présentation des résultats du questionnaire « Comment expliquer le nombre de saisines médiation dans ma CAF ? »

Des ateliers ont été mis au programme du séminaire 2022 afin d'échanger et de mener une réflexion sur les facteurs qui peuvent influencer sur le nombre de saisines médiation et expliquer les différences constatées entre les CAF.

En amont du séminaire, et grâce aux travaux effectués en région par les médiateurs qui ont permis de dresser une grille d'analyse, un questionnaire a été élaboré. Les résultats ont été présentés lors de deux corners.

Les travaux sur ce thème se sont poursuivis lors du séminaire 2022.

Image :

Présentation des 4 familles de facteurs

15 MARS



Organisation de corners de présentation de la fiche pratique « Comment traiter les demandes du Défenseur des droits ».

Elaborée en lien avec les services du Défenseur des droits, cette fiche pratique précise les différents modes d'intervention du Défenseur des droits auxquels les médiateurs peuvent être confrontés et indique les modalités de traitement de ces demandes : Comment identifier la nature de la demande ? Quel type de réponse est attendu ? Et sous quelle échéance ? Que va-t-il se passer si la CAF maintient sa décision ?

Image :

Présentation d'un des nombreux modes d'intervention du Défenseur des droits : la note récapitulative

2 MAI



Le réseau des médiateurs obtient le prix spécial de l'AISS

L'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) récompense tous les trois ans les réalisations déployées par les institutions pour améliorer leur fonctionnement, ainsi que les bonnes pratiques en matière d'administration de la Sécurité sociale. Le jury a gratifié la Cnaf et les CAF d'un prix spécial pour leur réseau de médiation.

Photo :

De gauche à droite : O. Corbobesse (Directeur de la MREIC), F. Marinacce (Directeur des politiques familiales et sociales), Christelle Dubos (médiatrice nationale), Catherine Duchemin (responsable du pôle médiation nationale) ; Sophia Drici et Emmanuelle Liabeuf (médiatrices au pôle médiation nationale)

8 NOVEMBRE



Diffusion de l'instruction sur le décommissionnement des outils du médiateur et organisation de corners de présentation

Dans le cadre de la transformation numérique de la Branche, les outils évoluent et notamment ceux utilisés par les médiateurs.

L'instruction présente les nouveaux outils proposés en remplacement de la messagerie médiation et de l'espace collaboratif et précise les étapes de leur déploiement dans l'Institution.

Image :

Planning du déploiement des solutions de remplacement

1^{ER} SEPTEMBRE



Parution de la lettre-réseau sur les recommandations du médiateur et organisation de corners de présentation

L'objet de cette lettre-réseau est de préciser les typologies de situations pouvant faire l'objet d'une recommandation par les médiateurs et de proposer des outils afin de les aider lorsqu'une situation justifiant potentiellement une recommandation se présente (grille d'aide à la décision illustré d'exemples pratiques, maquettes, ...).

Image :

Schéma descriptif de la proposition de recommandation en équité

9-10 JUIN



10^e séminaire des médiateurs à Bordeaux

Les médiateurs administratifs des CAF se sont retrouvés à Bordeaux pour leur 10^e séminaire.

Au programme : intervention de Christelle Dubos, médiatrice nationale, actualités de la Branche par Frédéric Marinacce, directeur des politiques familiales et sociales de la Cnaf, actualité de la médiation, actualité des prestations, résultats de l'enquête satisfaction des utilisateurs de la médiation par la région Ile-de-France, travail en ateliers sur le nombre de saisines médiation et clôture du séminaire par Nicolas Grivel, directeur général de la Cnaf.

Photo :

Une des séances plénières du séminaire

Le renforcement des partenariats

En 2022, les partenariats existants se sont renforcés et de nouveaux liens ont été tissés.

12 SEPTEMBRE



Rencontre entre la Défenseure des droits, la médiatrice nationale de la Cnaf et la Présidente du Conseil d'administration de la Cnaf

À la suite de la récente nomination de Christelle Dubos en qualité de médiatrice nationale, une rencontre a été organisée avec Mme Claire Hédon, Défenseure des Droits, au siège du Défenseur des droits et en présence de Mme Isabelle Sancerni, Présidente du Conseil d'administration de la Cnaf.

Ce temps d'échanges a notamment été l'occasion de réaffirmer notre engagement commun en faveur de la protection des droits des allocataires.

Image :

Logo du Défenseur des droits

14 SEPTEMBRE



Réunion des médiateurs de la Sécurité sociale à la CCMSA

Après une longue période d'arrêt liée au contexte Covid, une nouvelle réunion des médiateurs nationaux de la Sécurité sociale – CCMSA, Cnam, Cnaf, Cnav, Urssaf caisse nationale, Cpsti et Agirc-Arrco – a été organisée en présentiel à la CCMSA à Bobigny.

À l'occasion de cette première participation à une réunion de ce groupe de travail pour Christelle Dubos et M. Jean-Marie Marx, médiateur de la CCMSA, les actualités et projets des différentes Branches ont été abordés.

Photo :

La CCMSA

5 OCTOBRE



Congrès international des médiateurs à Angers

Le 2^e congrès international des médiateurs s'est déroulé à Angers du 5 au 7 octobre 2022.

Durant la journée du 5 octobre, Christelle Dubos, en compagnie des médiatrices du pôle médiation nationale et de médiatrices locales, a assisté aux séances plénières et à des tables rondes.

Des thèmes variés ont été abordés : la crise climatique, les conflits internationaux, les problématiques d'éducation, de santé, de violences faites aux femmes, de relations dans l'entreprise, de consommation, mais aussi la médiation en matière de justice civile et pénale, la médiation familiale, la médiation administrative...

Photo :

De gauche à droite :
Emmanuelle Liabeuf,
Manuela Munoz (CAF 17),
Christelle Dubos, Ghizlane Mokrini
(CAF 30) et Anne Vallette.

28 NOVEMBRE

SERVICES PUBLICS+

Réunion de travail avec la référente nationale du programme Services publics + (SP +)

À la suite de l'intervention de la référente nationale SP +, Mme Julia Colombat, lors du séminaire 2022, la collaboration entre le pôle médiation nationale et la référente nationale du programme s'est renforcée.

Cette première rencontre marque le départ d'échanges réguliers en vue de porter conjointement les sujets cristallisant le mécontentement des allocataires.

Image :
Logo Services publics +

13 DÉCEMBRE



Réunion des médiateurs de la Sécurité sociale à la Cnam

Les médiateurs de la Sécurité sociale ont été accueillis pour leur dernière réunion annuelle dans les locaux de la Cnam à Montreuil.

Ils ont communiqué sur l'actualité de la médiation dans leurs branches respectives. Après avoir dressé un bilan de leur activité 2022, les perspectives et leurs projets pour 2023 ont été partagés.

Photo :
La Cnam

15 DÉCEMBRE



Présentation de la nouvelle « Offre tuteurs » aux représentants de l'Unaf et du Défenseur des droits

À l'occasion du déploiement de la nouvelle offre numérique à destination des tuteurs, une réunion de présentation a été organisée par la médiation nationale entre les représentants de l'Unaf, du Défenseur des droits et les collègues de la Cnaf en charge du projet.

Cette rencontre a été l'occasion de présenter les ambitions de cette évolution attendue et d'échanger sur les attentes des partenaires en la matière.

Image :
Extrait de la présentation nationale de l'offre « tuteur », les premiers pas d'octobre 2022



ZOOM SUR SP+

SP +, c'est 9 engagements formalisés autour de trois grands objectifs :

- > la proximité ;
- > l'efficacité ;
- > la simplicité.

Autour de la référente nationale du programme SP +, un réseau a été mis en place avec la désignation d'un référent SP + par CAF à compter de 2021. Chaque référent assure le suivi des réponses aux expériences usagers sur la plateforme « Je Donne Mon Avis » et pilote le déploiement du programme dans sa CAF.

Si les expériences usagers portent principalement sur des sujets d'ordre général, des passerelles peuvent être établies entre la médiation administrative et le programme SP +. À ce titre, la problématique liée aux mutations fait l'objet d'un travail conjoint entre nos deux services.

SERVICES PUBLICS+

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR

+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillie avec courtoisie et bienveillance et, sauf exceptions prévues par la loi, vous avez le droit à l'erreur.
- 2 Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne.
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle.

+ EFFICACES


























- 4 Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.
- 5 Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier.
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service.

+ SIMPLES

- 7 Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches.
- 8 Nous développons en permanence nos compétences et nos actions et outils.
- 9 Nous sommes éco-responsables.

Principaux résultats 2022

Si une progression du nombre de demandes est à noter, de façon générale, les résultats de l'année 2022 pour l'ensemble du réseau suivent les mêmes tendances qu'en 2021.

	2022	2021	Tendance
Recevabilité des demandes de médiation			
	21 636 demandes ont été reçues.	19 735	↗ + 10 %
	5 083 demandes « hors médiation » (irrecevables) ont été réorientées vers d'autres services.	4 272	↗ + 19 %
	Les demandes irrecevables représentent 19 % du volume total des saisines reçues par les médiateurs.	18 %	+ 1 pt
Profil des requérants à la médiation			
	Près de la moitié des allocataires (48%) qui se sont adressés aux médiateurs sont des personnes isolées.	49 %	- 1 pt
	38 % des allocataires qui se sont adressés aux médiateurs sont en activité (salariés ou travailleurs indépendants).	35 %	+ 3 pts
Q.F	45 % des allocataires qui se sont adressés aux médiateurs ont un quotient familial compris entre 0 et 500 euros.	48 %	- 3 pts
Principaux émetteurs des saisines			
	44 % des saisines proviennent des allocataires.	41 %	+ 3 pts
	18 % des saisines émanent du Défenseur des droits.	20 %	- 2 pts
Principaux motifs des saisines			
	41,7 % des demandes sont liées à une absence de paiement.	38 %	+ 3,7 pts
	25,5 % des demandes sont liées à une incompréhension relative aux droits.	28,8 %	- 3,3 pts
	20,4 % des demandes sont liées à l'incompréhension d'un indu.	22,4 %	- 2 pts
Prestations concernées par les demandes de médiation			
	40 % des demandes concernent une aide au logement.	40,6 %	- 0,6 pts
rSa	23,7 % des demandes concernent le RSA.	25,5 %	- 1,8 pts
	19,1 % des demandes concernent une prestation liée au handicap.	18,8 %	+ 0,3 pts
Cause des saisines après analyse du médiateur			
	Pas d'erreur CAF dans 57,5 % des situations.	59 %	- 1,5 pts
	15 % des causes concernent les délais de traitement.	11 %	+ 4 pts
	8 % des causes concernent un dysfonctionnement informatique.	8 %	-
	7 % des causes concernent une erreur de liquidation.	7 %	-
	6 % des causes concernent une réponse CAF inadaptée.	7 %	- 1 pt
Résolution des dossiers			
	41 % des demandes donnent lieu à une révision du dossier, soit une progression de 2 points par rapport à 2021 (7 points par rapport à 2020)	39 %	+ 2 pts
Délais			
	Le délai de prise en charge des saisines s'élève à 14 jours , soit une augmentation de 2 points.	12 j	+ 2 j
	Le délai réel (entre la saisine de l'allocataire et la réponse du médiateur) atteint 35 jours .	34 j	+ 1 j
Incidence financière de la médiation			
	13 624 504 € de rappels.	11 279 668 €	+ 2 344 836 €
	1 426 746 € d'indus ont été annulés à la suite de la médiation.	1 389 327 €	+ 37 419 €
	612 767 € d'indus ont fait l'objet d'une remise (commission de recours amiable) à la suite de l'intervention du médiateur.	657 512 €	- 44 745 €
	Soit un total de 15 664 017 € de régularisations positives en faveur de l'allocataire.	13 326 507 €	+ 2 337 510 €
	1 994 297 € d'indus ont en revanche été détectés à la suite de l'intervention du médiateur.	1 600 638 €	+ 393 659 €





Le mot de la médiatrice nationale

L'année 2022 aura été marquée par la réorganisation de la médiation de la Cnaf avec l'évolution de son pôle national et mon arrivée en tant que médiatrice nationale.

Aussi, je suis très heureuse de vous présenter le fruit de nos travaux dans une version de ce rapport annuel revisité.

Comme les années précédentes, ce rapport illustre, au-delà des résultats chiffrés, quelques constats marquants dont certains éléments sont en cours de résolution. Par ailleurs, il présente dix-sept nouvelles préconisations d'amélioration dont cinq relèvent du règlementaire.

Le suivi des propositions des années précédentes dont 2/3 ont été mises en œuvre, révèle la pertinence des propositions émises par la médiation et l'intérêt porté à celles-ci par la Branche. Ces différents résultats témoignent de la constance et de la valeur ajoutée du travail accompli en médiation.

Si des actions restent à réaliser, de nombreuses améliorations ont été apportées aux sujets identifiés depuis plus de 12 ans par la médiation au sein de la branche Famille. Ces résultats sont le fruit de la collaboration de la médiation avec les différentes directions de la Cnaf, sans lesquelles ces avancées n'auraient été possible.

Face à la complexité de la législation et à la diversité des situations des allocataires, les 149 médiateurs administratifs de nos 101 CAF apportent une réponse adaptée aux dossiers des familles, qui leur sont soumis. En garantissant un second regard sur ces dossiers, ils concourent au travers des valeurs que sous-tend la médiation (confidentialité, neutralité, indépendance et bienveillance) à l'amélioration de la qualité du service rendu aux allocataires. Cette fonction est essentielle.

Je tiens à remercier tous les médiateurs pour leur travail de terrain ainsi que le pôle national pour son investissement, son expertise et sa dynamique sans faille qui œuvrent chaque jour avec conviction et efficacité pour permettre aux allocataires de préserver leurs droits.

Je vous en souhaite une bonne lecture !

*Christelle Dubos,
médiatrice nationale de la Cnaf*



1

La médiation en chiffres

Mis en place depuis janvier 2015, le tableau de bord national s'est continuellement enrichi : données sociologiques, focus sur des thématiques dédiées...

Ce tableau de bord permet d'agréger les résultats de l'ensemble du réseau et d'obtenir une vision globale des résultats de la médiation durant l'année écoulée.



1 Le volume de saisines en 2022

> 22 352 contacts médiation dans les CAF en 2022 et 467 au niveau national

Date de prise en charge	2019	2020	2021	2022	Évolution 2021/2022
Cnaf	876	558	392	467	19,13 %
Ensemble des CAF	16 438	16 336	20 137	22 352	11,00 %

> Un taux de clôture particulièrement satisfaisant en 2022

Les résultats présentés dans ce rapport d'activité ont été élaborés sur les dossiers clos au 31/01/2023, par rapport à leur année de prise en charge.

Date de prise en charge	Dossier clos	Hors médiation	Taux de clôture au 31/01/2023
Cnaf	391	26	84 % 
Ensemble des CAF	21 636	5 083	97 % 

La progression observée en 2021 dans le réseau se poursuit en 2022 avec une augmentation de 11 % du nombre de demandes.

Comme les années précédentes, les statistiques présentées dans ce rapport sont calculées uniquement sur les 21 636 dossiers clôturés au 31 janvier 2023 dans les CAF. Pour ce qui concerne la Cnaf, les statistiques sont basées sur les 391 dossiers médiation clos à cette même date.

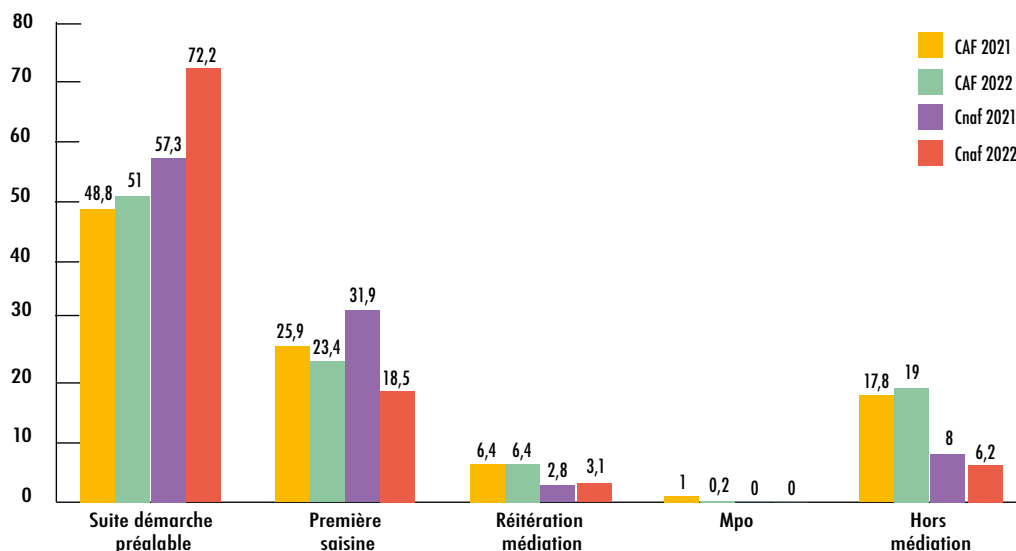
À noter : les résultats extraits du tableau de bord national reposent principalement sur les données saisies par les médiateurs. Des actions ont été engagées début 2023 afin de renforcer l'accompagnement du réseau dans l'appropriation de l'outil et l'harmonisation des pratiques.

> 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 continue de s'améliorer. Plus de la moitié des demandes de médiation (51 %) font bien suite à une démarche préalable en 2022, soit 2 points de plus par rapport à 2021 et 9 points de plus par rapport à 2020. Cette progression est particulièrement marquée côté Cnaf puisque 72,2 % des saisines ont été précédées d'une démarche de l'allocataire auprès de la CAF (contre 57,3 % en 2021).

23,4 % des demandes ont été prises en charge malgré l'absence de réclamation préalable (25,9 % en 2021). 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.

ORIGINE DE LA DEMANDE EN %



Par ailleurs, le taux de réitération reste stable par rapport à 2021 aussi bien dans les CAF (6,4 %) qu'à la Cnaf (environ 3 %).

Malgré la fin de l'expérimentation de la médiation préalable obligatoire (MPO) au 31 décembre 2021, quelques dossiers transmis tardivement aux médiateurs des CAF ont été pris en charge durant l'année 2022 (61 dossiers au total, soit 0,2 %).

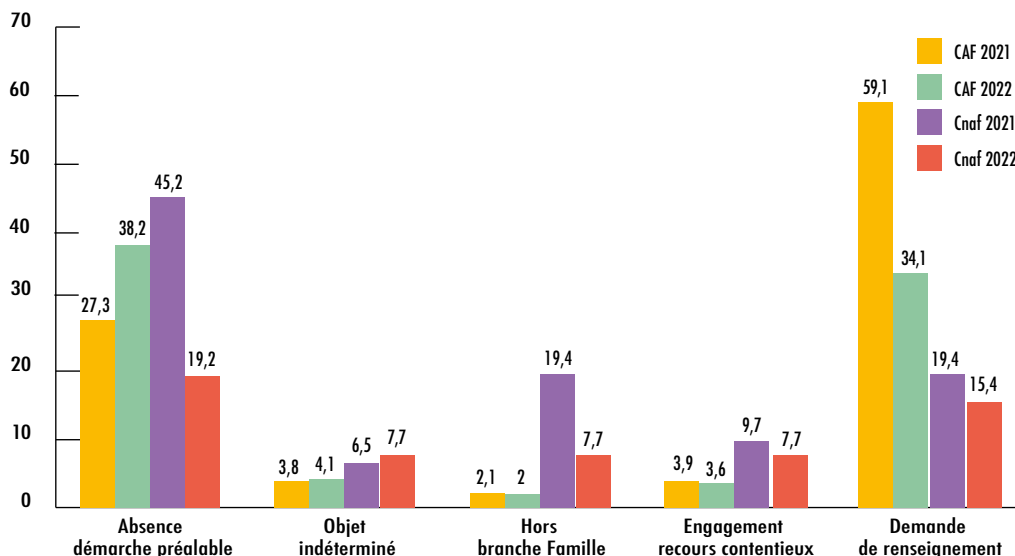
Le nombre de demandes « Hors médiation » a progressé d'un point dans les CAF, du fait d'une meilleure qualification de ce type de saisines (19 % en 2022).

> Focus sur les demandes « Hors Médiation » par type d'irrecevabilité

L'année 2022 est caractérisée par une ventilation plus fine des motifs d'irrecevabilité, se traduisant particulièrement par la diminution conséquente du volume de demandes de renseignements (de 59,1 % en 2021 à 34,1 % en 2022). En effet, les saisines n'ayant pas fait l'objet d'une démarche préalable sont mieux qualifiées (+ 10 points entre 2021 et 2022).

En 2022, l'absence de démarche préalable devient le principal motif d'irrecevabilité (38,2 % dans l'ensemble des CAF et 19,2 % à la Cnaf).

RÉPARTITION DES DEMANDES HORS MÉDIATION PAR TYPE D'IRRECEVABILITÉ EN %





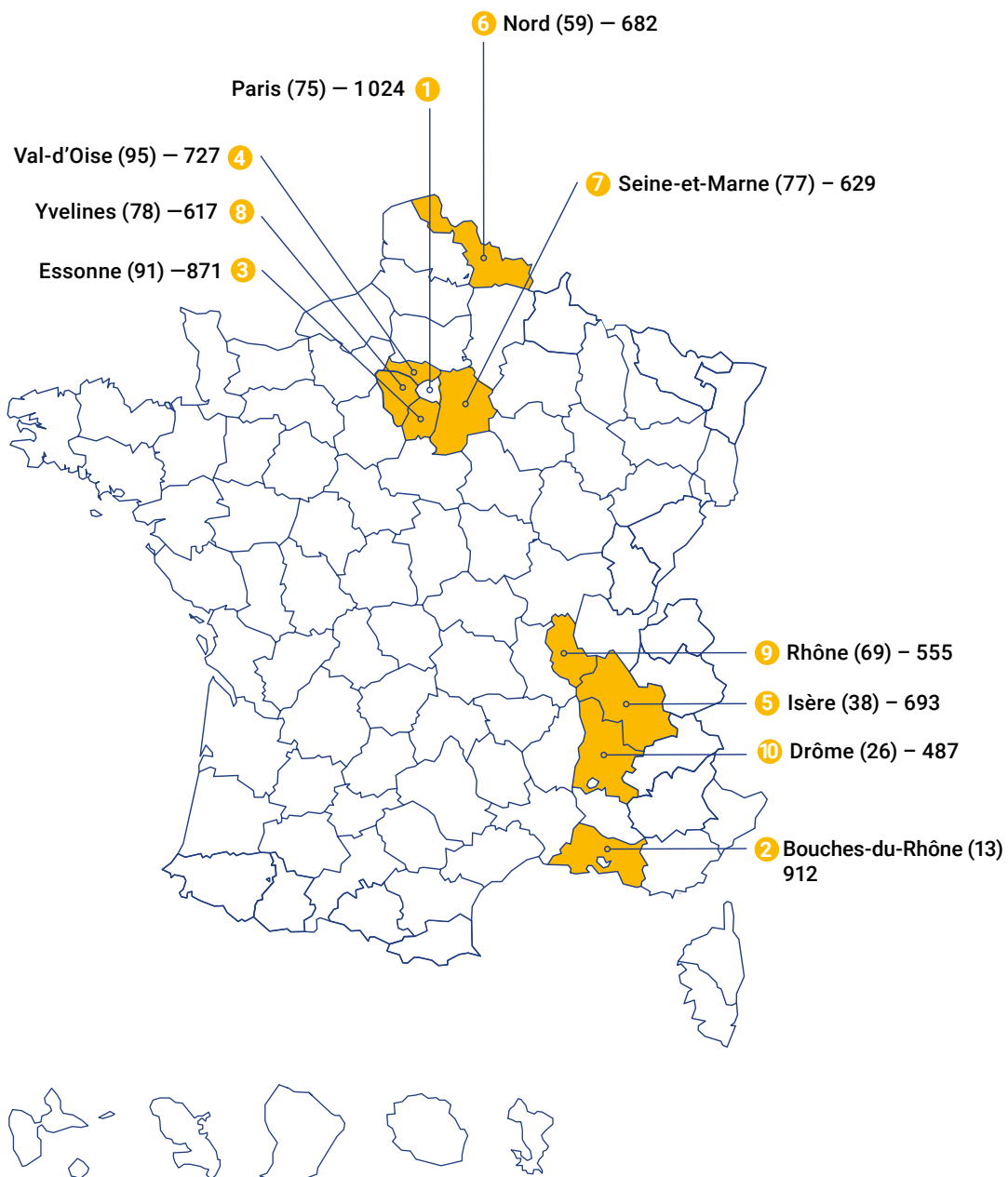
> Le nombre de médiations par CAF est à analyser avec précaution

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 initié 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 a été présentée lors du séminaire 2022 et les résultats des ateliers fera l'objet d'une analyse courant 2023.

Cela étant, les résultats issus du tableau de bord apportent des informations intéressantes. Les CAF qui enregistrent le plus grand nombre de dossiers de médiation sont généralement des CAF de grande taille mais également des organismes 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 2022 sont les suivantes :

À noter : 1 CAF enregistre plus de 1 000 saisines en 2022 : la CAF de Paris.

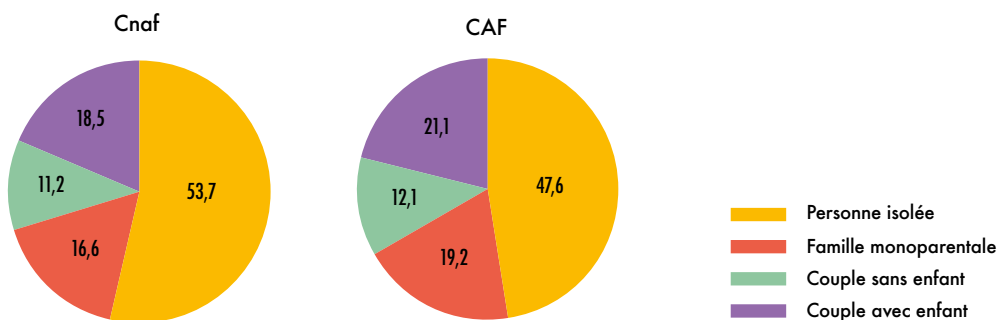




2 Le profil des requérants en 2022

> Les personnes isolées représentent près de la moitié des demandeurs

RÉPARTITION PAR CATÉGORIES DE FOYERS EN %



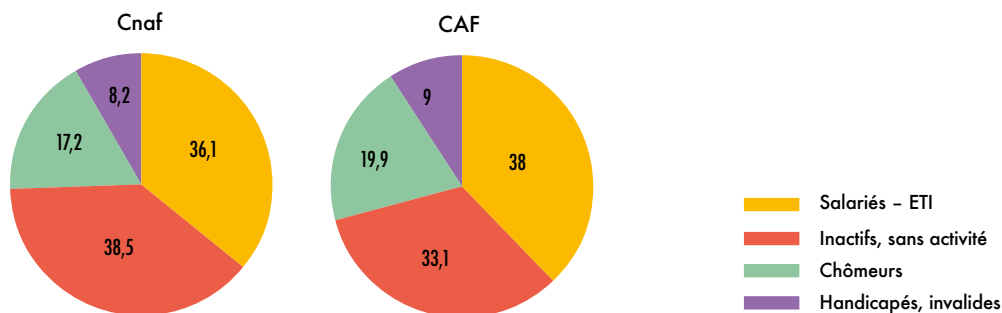
47,6 % des demandes parvenant aux médiateurs dans les CAF émanent de personnes isolées (48,8 % en 2021). Viennent ensuite les couples avec enfants (21,1 % en 2022) et les familles monoparentales (19,2 % en 2022).

Plus de la moitié des saisines adressées au pôle médiation de la Cnaf (53,7 %) 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

RÉPARTITION PAR CATÉGORIES D'ACTIVITÉ EN %

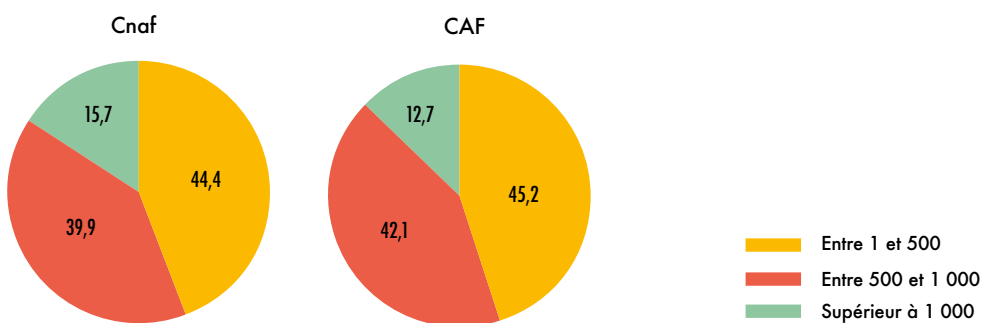


Les personnes en activité – salariés ou travailleurs indépendants – représentent 38 % des demandeurs (35,5 % en 2021), suivis par les inactifs (33,1 %) et les chômeurs (19,9 %).

Comme l'année précédente, la Cnaf est le plus fréquemment saisie par les personnes sans activité (38,5% des saisines en 2022).

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

RÉPARTITION PAR TRANCHES DE QUOTIENT FAMILIAL EN %

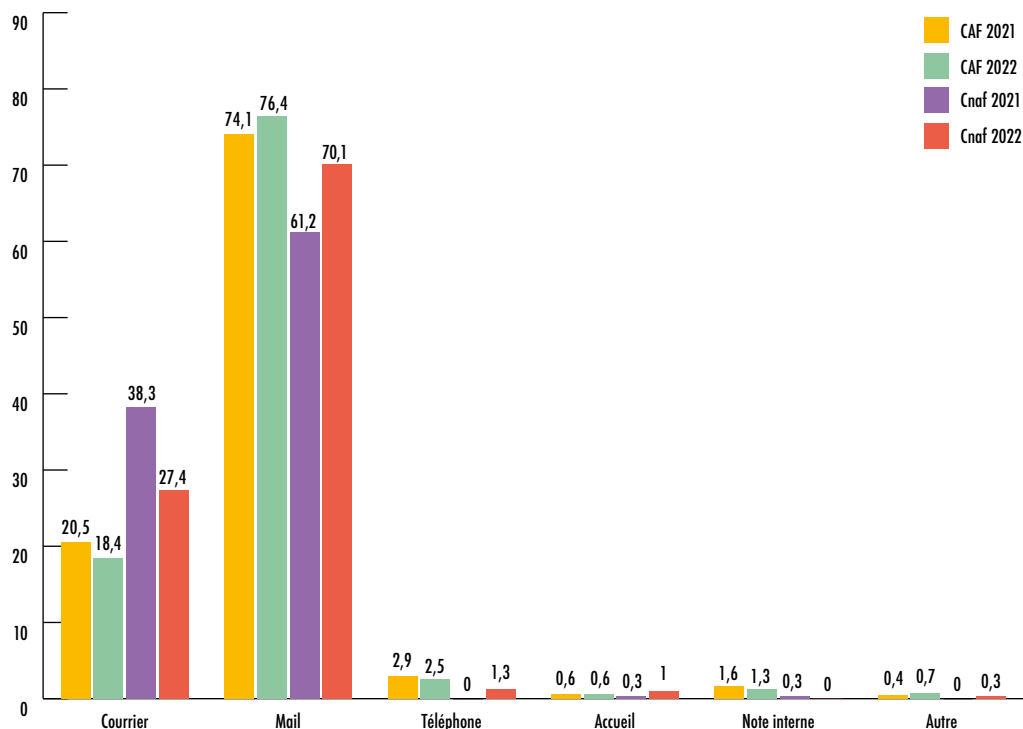


Près de la moitié des requérants ont un quotient familial inférieur ou égal à 500.

3 La nature des saisines en 2022

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

RÉPARTITION PAR MODE DE SAISINES EN %



L'écrit reste le mode de contact privilégié pour les saisines avec une prépondérance du canal courriel aussi bien pour les CAF que pour la Cnaf :

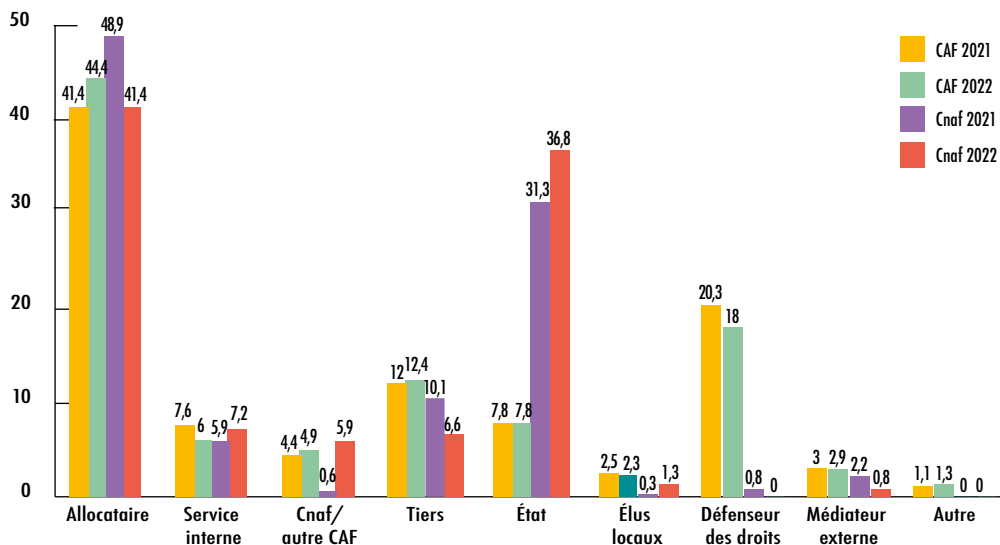
Côté CAF : 94,8 % des demandes adressées par écrit (18,4 % par courrier et 76,4 % par courriel).

Le courriel continue de prendre le pas sur les courriers (+ 2 points des saisines par courriel), traduisant l'évolution des pratiques des allocataires en matière de relation écrite.

Côté Cnaf : 97,5 % des demandes adressées par écrit (27,4 % par courrier et 70,1 % par courriel).

> Les allocataires restent les premiers émetteurs des demandes de médiation, dans les CAF comme à la Cnaf

RÉPARTITION PAR ÉMETTEURS EN %



Côté réseau, l'origine des demandes reste relativement stable par rapport à l'année précédente.

Les demandes émanant des allocataires ont progressé de 3 points par rapport à l'année passée (de 41,4 % en 2021 à 44,4 % en 2022). En parallèle, les demandes transmises par le Défenseur des droits ont diminué de 2 points (de 20,3 % en 2021 à 18 % en 2022).

Côté Cnaf, on constate une diminution de 7,5 points des demandes adressées directement par les allocataires (de 48,9 % en 2021 à 41,4 % en 2022), en partie compensée par une progression de plus de 5 points des demandes émanant des services de l'État (de 31,3 % en 2021 à 36,8 % en 2022).

À noter : en 2022, la Cnaf n'a pas reçu de saisine du Défenseur des droits portant sur une situation allocataire particulière.

Le Défenseur des droits a toutefois sollicité la médiation nationale en 2022 sur des sujets de portée plus générale :

- les conditions de cumul de l'allocation aux adultes handicapés et du complément de ressources pour les bénéficiaires ayant atteint l'âge légal de départ à la retraite ;
- la téléprocédure en faveur des tuteurs ;
- l'ouverture des droits en faveur des enfants étrangers ;
- les différences de conditions d'ouverture de droit en matière d'allocation vieillesse des parents au foyer entre la métropole et les DOM ;
- les conditions d'ouverture de droit à l'allocation journalière de présence parentale en faveur des personnes en situation de chômage (Cf. point dédié).

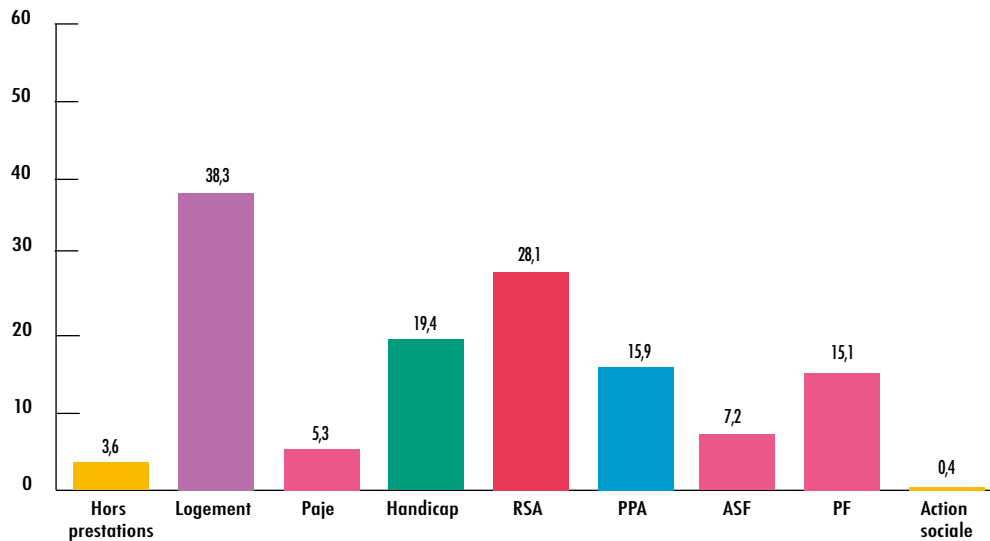


FOCUS SUR LES DEMANDES REÇUES DE LA DÉFENSEURE DES DROITS ET DE SES DÉLÉGUÉS DANS L'ENSEMBLE DES CAF

3 891 demandes ont été adressées aux CAF par la Défenseure des droits et ses délégués. Cela représente 18,0 % de l'ensemble des saisines reçues par la médiation.

1 282 demandes ont abouti à une révision du dossier, soit un taux de révision de 32,9 %. À titre de comparaison, tout émetteur confondu, le taux de révision des dossiers s'élève à 41,0 %.

PRESTATIONS CONCERNÉES PAR LES SAISINES DE LA DÉFENSEURE DES DROITS ET DE SES DÉLÉGUÉS (EN %) DANS L'ENSEMBLE DES CAF



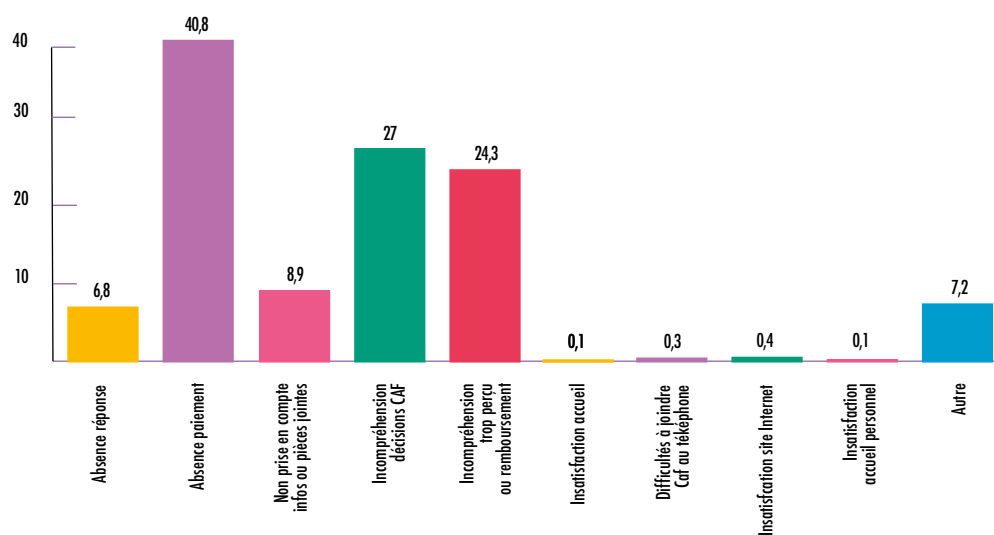
Les principales prestations concernées par les saisines de la Défenseure des droits et de ses délégués sont :

- les aides au logement (38,3 %) ;
- le RSA (28,1 %) ;
- les prestations liées au handicap (19,4 %).

Ce classement est identique pour l'ensemble des saisines.



MOTIFS CONCERNÉS PAR LES SAISINES DE LA DÉFENSEURE DES DROITS ET DE SES DÉLÉGUÉS (EN %) DANS L'ENSEMBLE DES CAF



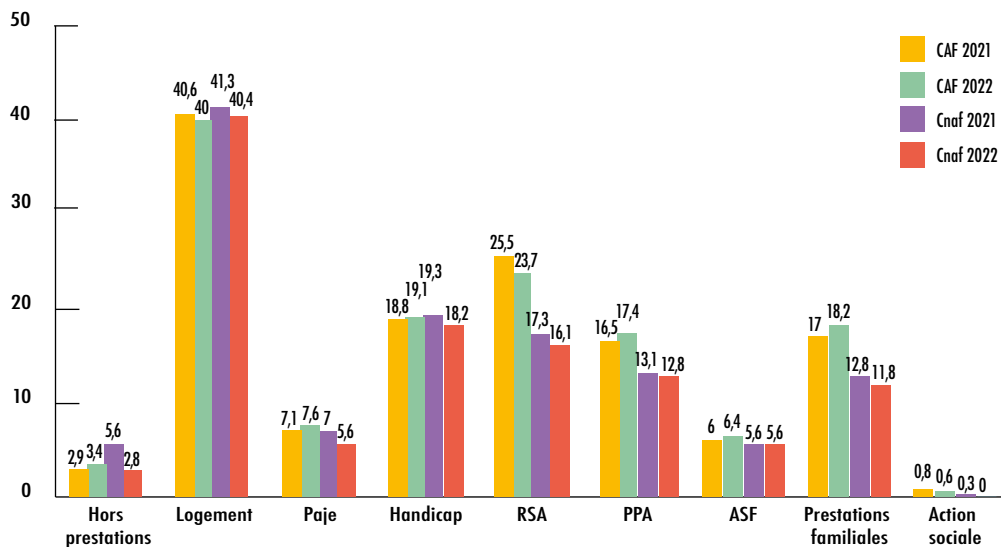
Les principaux motifs des saisines de la Défenseure des droits et de ses délégués sont :

- l'absence de paiement (40,8 %) ;
- l'incompréhension d'une décision de la CAF (27 %) ;
- l'incompréhension d'une dette ou des modalités de remboursement (24,3 %).

Ce classement est identique pour l'ensemble des saisines.

> Le logement, toujours en tête des demandes de médiation

RÉPARTITION PAR FAMILLES DE PRESTATIONS EN %



Plusieurs prestations pouvant être sélectionnées pour un même dossier, le total des pourcentages peut excéder 100% (et le nombre total de prestations peut excéder le nombre de dossiers).

Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de dossiers.

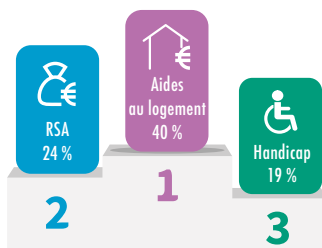
Dans les CAF comme à la Cnaf, les demandes adressées aux médiateurs concernent d'abord les aides au logement (40 % des demandes dans les CAF, 40,4 % pour la Cnaf).

À l'instar de l'année précédente, cette prédominance des demandes relatives aux prestations logement reste particulièrement marquée en 2022 du fait de la mise en œuvre de la réforme des aides au logement de 2021.

Parmi les autres prestations, on retrouve prioritairement les demandes liées au RSA (23,7 % dans les CAF, 16,1 % à la Cnaf) et au handicap (19,1 % dans les CAF, 18,2 % 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 % à la Cnaf).

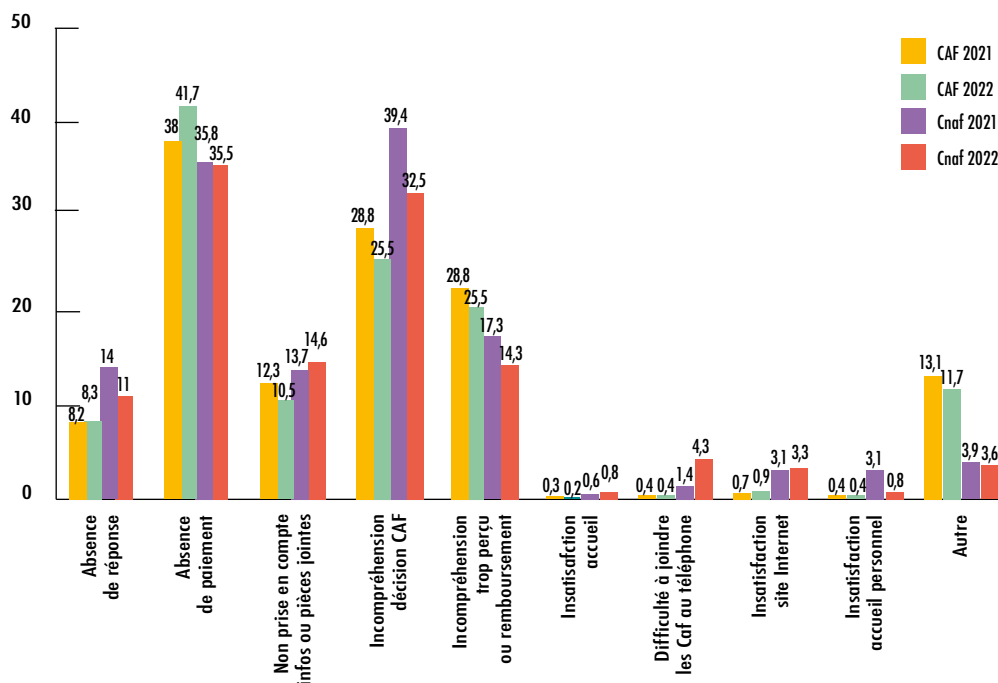
TOP 3 DES PRESTATIONS



> Les principaux motifs de saisine varient légèrement entre les CAF et la Cnaf

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

RÉPARTITION PAR MOTIFS (POINT DE VUE ALLOCATAIRE) EN %



Plusieurs motifs pouvant être sélectionnés pour un même dossier, le total des pourcentages peut excéder 100% (et le nombre total de motifs peut excéder le nombre de dossiers).

Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de dossiers.

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 restent, en 2022 comme en 2021, globalement homogènes entre la Caisse nationale et les organismes locaux.

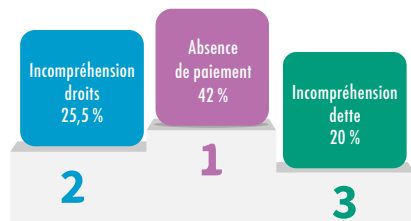
Les principaux motifs des demandes de médiation du point de vue de l'allocataire sont l'absence ou le retard de paiement et l'incompréhension de la décision de la CAF. Ces deux motifs constituent une part importante des dossiers reçus en médiation (67 % en moyenne pour le réseau et pour la Cnaf).

20,4 % des saisines des médiateurs locaux concernent un indu (14,3 % à la Cnaf), soit parce que l'allocataire le réfute, soit parce qu'il souhaite obtenir des explications relatives à son origine ou aux retenues effectuées, ou encore 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.

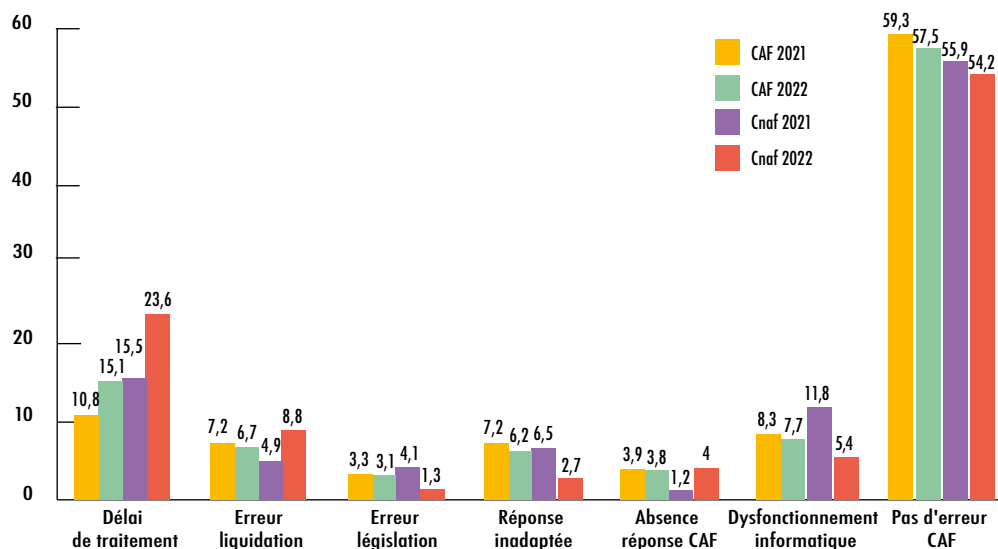
Les allocataires disposent d'autres moyens de contact pour faire état de leur mécontentement portant sur la relation de service : les réclamations de premier niveau ou encore le retour d'expérience via la plateforme « Je Donne Mon Avis ».

TOP 3 DES MOTIFS



> Les causes directement imputables aux CAF sont en augmentation notable dans les dossiers soumis aux médiateurs

RÉPARTITION PAR CAUSES (POINT DE VUE CAF) EN %



Pour la deuxième année consécutive, le nombre de saisines médiation pour lesquelles la responsabilité est imputable à la CAF est en augmentation : 42,6 % des dossiers adressés aux médiateurs des CAF en 2022 révèlent un dysfonctionnement de l'organisme (40,7 % en 2021), notamment en raison de délais de traitement anormalement longs (+ 4 points).

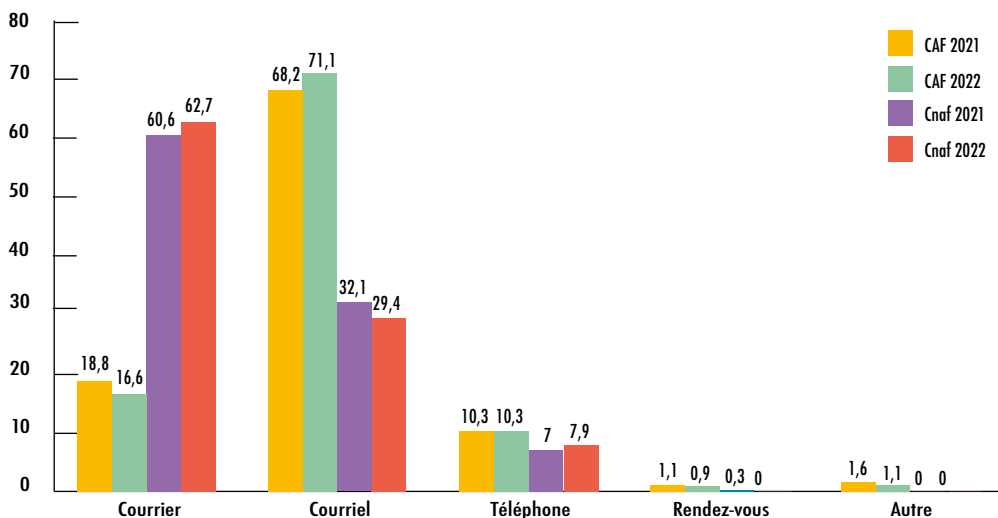
Pour ce qui concerne la Caisse nationale, le nombre de dossiers pour lesquels une erreur CAF a été relevée reste relativement stable (44 % en 2021 – 45,8 % en 2022). Si les saisines portant sur les délais de traitement ont progressé de 8 points (de 15,5 % en 2021 à 23,6 % en 2022), les demandes en lien avec un dysfonctionnement informatique ont en revanche diminué de plus de 6 points (de 11,8 % en 2021 à 5,4 % en 2022).

Pour 57,5 % 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.

4 Le traitement des saisines en 2022

> L'écrit reste le mode de contact privilégié pour les réponses de la médiation

RÉPARTITION PAR MODE DE RÉPONSE EN %



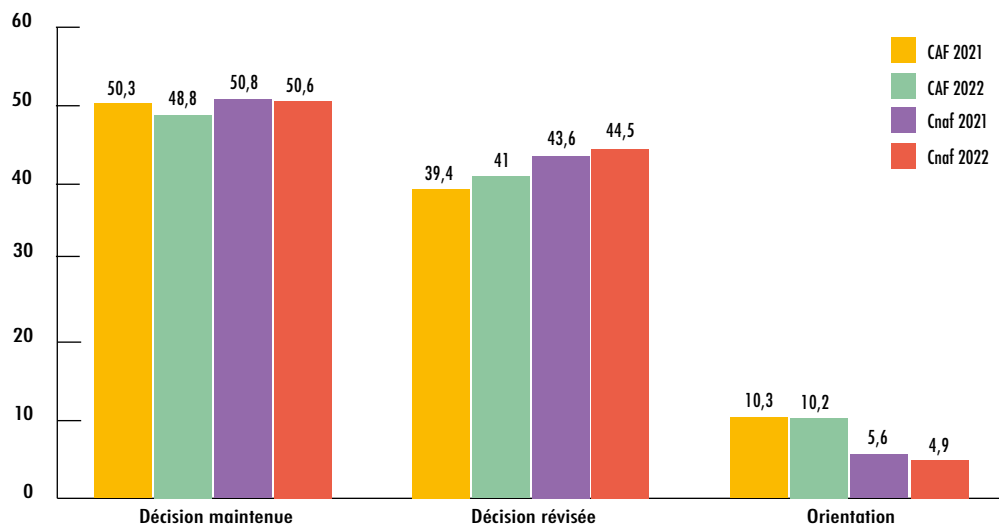
L'écrit reste le mode de contact privilégié, aussi bien pour les saisines que pour les réponses, avec une prépondérance du canal courriel pour les réponses CAF et du courrier pour la Cnaf :

Côté CAF : 87,7 % des demandes adressées par écrit (16,6 % par courrier et 71,1 % par courriel).

Côté Cnaf : 92,1 % des demandes adressées par écrit (62,7 % par courrier et 29,4 % par courriel).

> Plus de 40 % des dossiers traités par les médiateurs conduisent à une révision des droits aux prestations





RÉPARTITION PAR MODE DE RÉOLUTION EN %



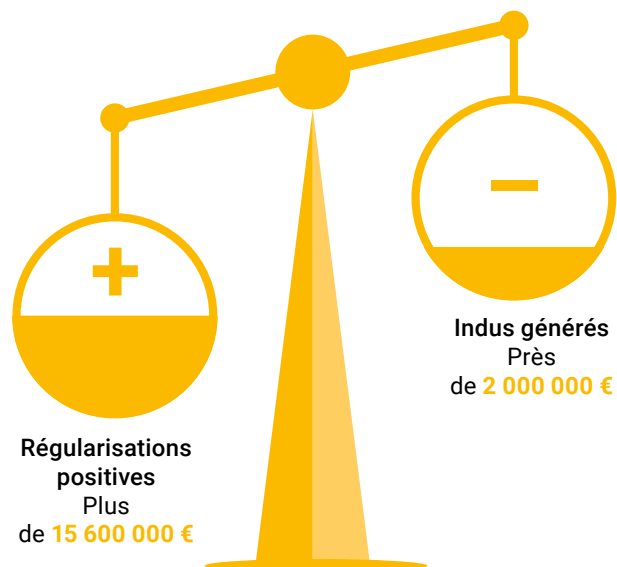
En 2022, le nombre de demandes traitées en médiation aboutissant à une révision du droit continue de progresser dans le réseau : + 2 points par rapport à 2021 et + 7 points par rapport à 2020 (41 % en 2022 pour l'ensemble des CAF, versus 39,1 % en 2021 et 34,5 % en 2020).

Cette augmentation du taux de révision des dossiers médiation est notamment liée à la réforme des aides au logement.

Durant cette année, l'action des médiateurs a permis de :

			
Générer 6 034 rappels	Faire annuler 635 indus injustifiés	Permettre l'obtention de 353 remises gracieuses	Implanter 1 122 indus
Montant moyen d'un rappel : 2 258 €	Montant moyen d'un indu annulé : 2 247 €	Montant moyen d'une remise gracieuse : 1 736 €	Montant moyen d'un indu : 1 777 €
Total des rappels effectués : 13 624 504 €	Total des indus annulés : 1 426 746 €	Total des remises accordées : 612 767 €	Total des indus détectés : 1 994 297 €

Sur les 21 636 dossiers clos suivis en médiation par les CAF en 2022, l'impact financier se traduit de la façon suivante :



FOCUS SUR LES DOSSIERS FRAUDE/SUSPICION DE FRAUDE GÉRÉS EN MÉDIATION DANS L'ENSEMBLE DES CAF :

1 227 demandes gérées par les médiateurs des CAF concernent un dossier qualifié de frauduleux (ou suspicion), soit 5,7 % de l'ensemble des saisines.

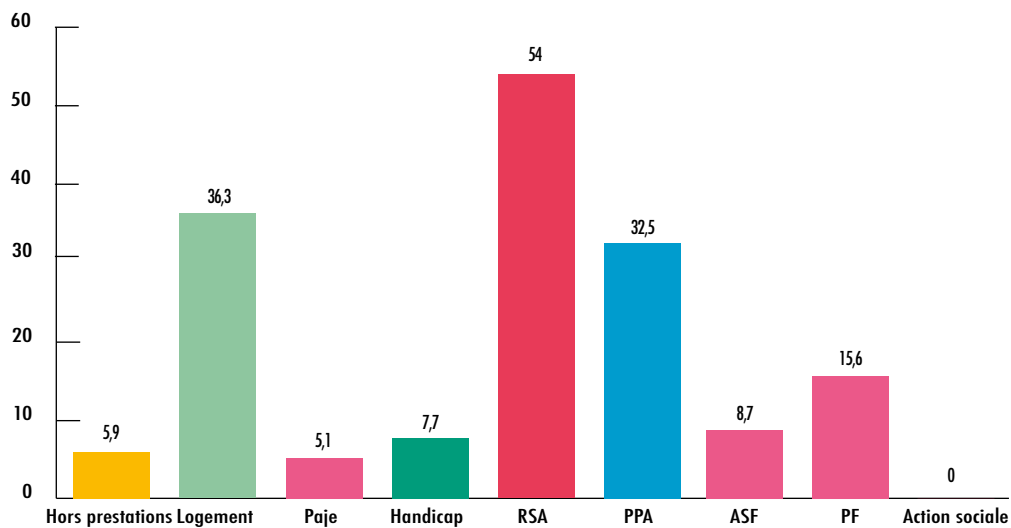
Parmi ceux-ci, 309 demandes ont abouti à une révision du dossier (régularisation positive principalement), soit un taux de révision de 25 %.

Sur l'ensemble des dossiers fraude gérés en médiation, 90 portaient sur une qualification de vie de couple (0,4 %). Parmi ces saisines, 18 dossiers ont fait l'objet d'une régularisation (20,0 %).

Par ailleurs, sur l'ensemble des dossiers fraude géré en médiation au cours de l'année, 55 de ces dossiers ont fait l'objet d'une déqualification de la fraude à la suite de l'intervention du médiateur, soit près de 4,5 %.



FAMILLES DE PRESTATIONS CONCERNÉES PAR LES DEMANDES FRAUDE/SUSPICION (EN %) DANS L'ENSEMBLE DES CAF

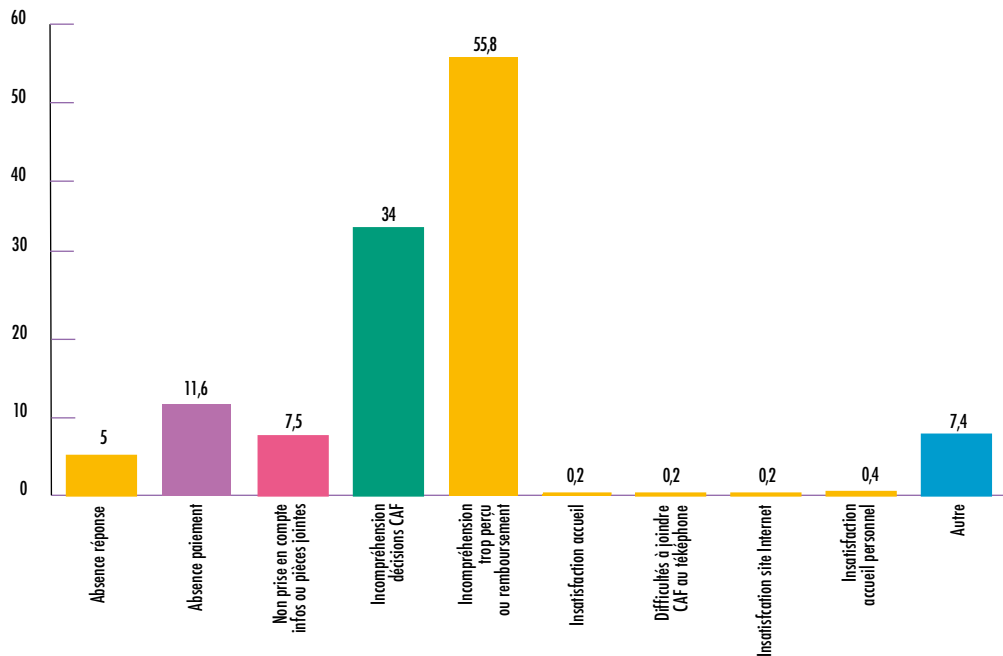


En tête des prestations concernées par les dossiers fraude/suspicion de fraude : le RSA (54 %).

Viennent ensuite les aides au logement (36,3 %), suivies de près par la prime d'activité (32,5 %).



MOTIFS DES DEMANDES FRAUDE/SUSPICION (EN %) DANS L'ENSEMBLE DES CAF



Principal motif des demandes de médiation portant sur un dossier fraude / suspicion de fraude : l'incompréhension liée à une dette (55,8 %).

En deuxième position : l'incompréhension de la décision de la CAF (34 %).

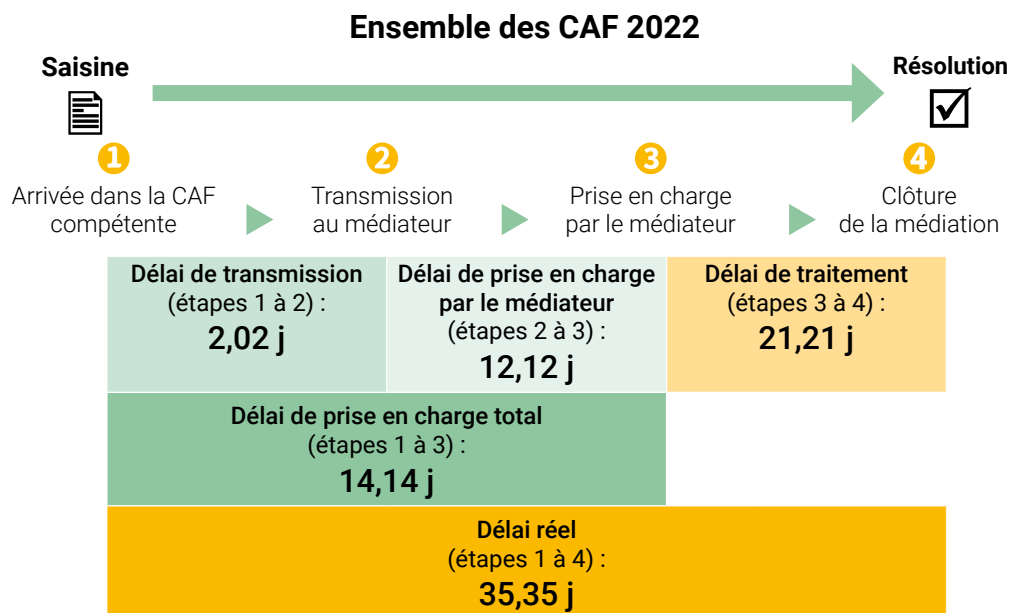
> Le délai de traitement des demandes de médiation est devenu un véritable enjeu du fait de la mise en œuvre de la loi Essoc

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 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 par le médiateur (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).
- le délai de traitement, compris entre la prise en charge de la demande 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 (en jours)	Cnaf 2021	Cnaf 2022	Ensemble des CAF 2021	Ensemble des CAF 2022
Prise en charge	4,74	4,25	12,06	14,14
<i>Transmission</i>	<i>0,42</i>	<i>2,37</i>	<i>0,31</i>	<i>2,02</i>
<i>Prise en charge par le médiateur</i>	<i>4,32</i>	<i>1,88</i>	<i>11,75</i>	<i>12,12</i>
Traitement	31,54	37,35	21,65	21,21
Réel	36,28	41,60	33,71	35,35



Le délai de prise en charge des saisines s'élève à 14 jours (12 jours en 2021), soit une augmentation de 2 points. Le délai réel (entre la saisine de l'allocataire et la réponse du médiateur) atteint 35 jours (34 jours en 2021).

En 2022, et pour la première fois depuis 2018 et le vote de la loi Essoc, les délais se sont dégradés.

La suspension des délais de recours démarre à compter de la notification de recevabilité. Il convient donc de s'assurer de la prise en charge de la demande dans les délais les plus courts. Le pôle médiation nationale recommande que l'étude de la recevabilité soit réalisée dans un délai maximal de 10 jours en 2021, 8 jours en 2022 et 5 jours en 2023 (délai de prise en charge).

Compte tenu de la charge accrue pesant sur les médiateurs, ce délai reste fixé à 10 jours en 2022 et 2023.

N.B. : *un nouvel indicateur lié au taux de prise en charge sera prochainement précisé dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau processus « Répondre, orienter, accompagner l'usager ».*

Ce délai de prise en charge (qui est compris entre la date de réception de la saisine par la CAF et sa prise en charge par le médiateur) permet le respect du droit à la suspension des délais de recours pour l'allocataire.

Le délai de prise en charge des dossiers dans les CAF apparaît trop long, sachant que le médiateur doit notifier la suspension 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. Cependant, la décomposition du délai de prise en charge révèle que le délai de transmission par les services ne s'élève qu'à 2 jours. Le délai de prise en charge effectif par le médiateur atteint toujours un délai trop élevé de 12 jours.

















Ce délai s'explique en partie par l'absence de continuité de service dans certains organismes en l'absence du médiateur. À ce titre, il convient de rappeler que la mise en place d'une organisation spécifique est nécessaire afin d'assurer cette continuité.

Au-delà de la problématique du délai de prise en charge, 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 ou à des partenaires. Par ailleurs, les médiateurs doivent mener une étude globale de la situation des allocataires, ce qui demande du temps.

Enfin, 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 de tenir informé la Cnaf du traitement et de la clôture du dossier.

> Réforme des aides au logement et mutation au cœur des préoccupations des allocataires

Le tableau de bord national propose depuis plusieurs années une rubrique permettant de saisir le ou les thèmes principaux de chaque demande. Ainsi, des requêtes peuvent être réalisées en croisant plusieurs items afin de produire des analyses plus poussées sur les sujets nécessitant d'être approfondis.

		Ensemble des CAF 2022		Ensemble des CAF 2021		
		Thèmes	% des dossiers médiation	Thèmes	% des dossiers médiation	
1		Réforme AL	4,7 %		Réforme AL	6,0 %
2		Mutation	3,8 %		Modalités de recouvrement	2,8 %
3		Modalités de recouvrement	2,2 %		Mutation	2,7 %
4		Accès aux droits	2,1 %		Accès aux droits	2,6 %
		Cnaf 2022		Cnaf 2021		
		Thèmes	% des dossiers médiation	Thèmes	% des dossiers médiation	
1	 L'agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires		3,1 %		Réforme AL	5,0 %
2		Réforme AL	2,3 %		Passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux	1,7 %
3		Mutation	1,0 %		Vie maritale	1,4 %
4		Accès aux droits	0,8 %		Mutation	1,1 %



En 2022, la réforme des aides au logement reste le thème le plus récurrent dans les saisines médiation (4,7 % en 2022 contre 6 % en 2021). En effet, si la plupart des dysfonctionnements ont été corrigés, certaines difficultés persistent. *Le rapport d'activité 2021* abordait en détail cette thématique.

Les mutations arrivent en deuxième position des thèmes cités dans les requêtes (3,8 % en 2022). Le présent rapport consacre un chapitre dédié à ce sujet.

À la Cnaf, l'intermédiation financière arrive en première place des thèmes médiation (3,1 %). Là encore, ce sujet est abordé plus loin dans le rapport 2022.



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, 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 (Cf. focus dédié).

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.

Cette année, le pôle médiation nationale a travaillé cinq thématiques autour desquelles des préconisations ont été formulées, tant sur les aspects organisationnels que sur le plan réglementaire :

- l'allocation journalière de présence parentale (AJPP) ;
- le recouvrement des indus ;
- la PreParE et les micro-entrepreneurs ;
- l'Aripa et l'intermédiation financière ;
- les mutations.

1 Une mobilisation importante autour des sujets liés à l'AJPP

L'allocation journalière de présence parentale (AJPP) a connu au cours des dernières années deux réformes majeures :

- > La loi n°2019-1446 du 24 décembre 2019 de financement de la Sécurité sociale pour 2020 qui a introduit la possibilité de fractionner l'AJPP à compter du 30 septembre 2020.

- > La loi n°2021-1484 du 15 novembre 2021 qui vise à améliorer les conditions de présence parentale auprès d'un enfant dont la pathologie nécessite un accompagnement soutenu et permet de bénéficier d'un renouvellement exceptionnel.

Cette deuxième réforme, notamment, suscitait beaucoup d'attentes d'autant que le décret d'application a tardé à être promulgué, n'étant paru que le 28 avril 2022.

La mise en application des nouveautés introduites par ces deux lois a nécessité la rédaction d'un nouveau suivi législatif AJPP et a été l'occasion d'effectuer une relecture de la réglementation.

La diffusion de ce nouveau suivi s'est traduite par plusieurs difficultés identifiées par les médiateurs à la suite de nombreuses interpellations d'allocataires et d'associations dans un temps réduit :

- un manque de lisibilité quant au nouveau dispositif de renouvellement exceptionnel subordonné à l'accord explicite du service du contrôle médical ;
- une lacune de la loi de 2021 qui a omis une catégorie de salariés ;
- un durcissement des règles d'attribution de l'AJPP en faveur des allocataires en situation de chômage : question de la durée du droit pour les personnes indemnisées et problématique autour des radiations Pôle emploi ;
- une détérioration des délais de traitement ainsi que de la relation de service.

> Le silence gardé par le contrôle médical durant deux mois vaut refus implicite dans le cadre du renouvellement exceptionnel

L'allocation journalière de présence parentale (AJPP) est une aide qui peut être versée aux parents s'occupant d'un enfant atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensable une présence soutenue et des soins contraignants attestés par un certificat médical.

Le droit à l'AJPP est limité dans le temps. Il est ouvert pour une période égale à la durée prévisible du traitement, fixée par le médecin qui suit l'enfant et pour une période maximale de 3 ans. Pendant cette période, le parent a droit à un maximum de 310 jours d'allocations journalières.

En cas de nouvelle pathologie, le droit à l'AJPP peut être ouvert pour 310 jours sur une nouvelle période de 3 ans.

Toutefois, dans certaines situations, cette limite de 310 jours n'était pas suffisante pour permettre aux parents d'accompagner leurs enfants dans les meilleures conditions.

La loi n° 2021-1484 du 15 novembre 2021 visant à améliorer les conditions de présence parentale auprès d'un enfant dont la pathologie nécessite un accompagnement soutenu a introduit la possibilité de bénéficier d'un renouvellement exceptionnel : sous certaines conditions, le renouvellement du congé et de l'AJPP peuvent être effectués

avant l'expiration de la période des 3 ans. Lorsque le plafond de 310 jours est atteint, les parents concernés pourront alors bénéficier d'un nouveau crédit de 310 jours pour une nouvelle période de 3 ans.

Toutefois, contrairement à ce qu'il se passe lorsque le parent dépose une demande d'AJPP initiale, une demande de renouvellement en cas de nouvelle pathologie ou à expiration du délai de 3 ans, cette demande de renouvellement exceptionnelle requiert d'obtenir un avis **explicite** du contrôle médical.

• Recevoir l'avis du contrôle médical dans le délai de deux mois : une source d'inquiétude chez de nombreux bénéficiaires d'AJPP

Conformément aux dispositions de l'article R 544-3 du code de la Sécurité sociale, modifié par le décret n° 2022-733 du 28 avril 2022, le nouveau suivi législatif précise :

Renouvellements exceptionnels

Nécessité de compléter une nouvelle demande permettant d'identifier le renouvellement exceptionnel.

Avis explicite du service du contrôle médical à communiquer à l'allocataire pour renouvellement exceptionnel du congé de présence parental auprès de l'employeur.

En cas de silence gardé par le contrôle médical dans les 2 mois suivant la réception de la demande d'AJPP, l'avis est réputé défavorable.

Cette règle, notifiée par la CAF aux allocataires lors de l'accusé de réception de la demande de renouvellement exceptionnel, génère une inquiétude chez les bénéficiaires lorsque le service médical reste muet. Ce délai couperet de 2 mois est perçu par les allocataires comme source d'une possible injustice : celle de voir leur demande rejetée pour des raisons non médicales, parce que leur dossier aura été « oublié » par l'administration, mal transmis au service du contrôle médical ou traité en retard, les privant ainsi de leur droit à l'AJPP.

De plus, cet accusé de réception n'est pas systématiquement adressé par le gestionnaire qui traite la demande, notamment si l'étude de la demande intervient postérieurement au délai de 2 mois du fait du retard de traitement. Dans ce cas, c'est automatiquement un refus qui sera envoyé en l'absence de réponse du service médical.

Cette nouvelle disposition est d'autant moins comprise que, lors du dépôt de la demande initiale (en ouverture de droit), la règle reste inchangée :

Le silence gardé par le service du contrôle médical jusqu'au dernier jour du deuxième mois civil qui suit la réception de la demande d'allocation de présence parentale par l'organisme débiteur **vaut avis favorable de ce service.**

Lors de leurs démarches précédentes, le silence gardé par le contrôle médical valait donc accord implicite et seuls les refus devaient être notifiés.

Les allocataires, inquiets, multiplient les contacts auprès de leur CAF, générant une augmentation du flux de dossiers AJPP et dégradant ainsi les délais de traitement. Les médiateurs sont par ailleurs régulièrement sollicités à ce sujet, notamment dans le but d'établir un lien avec le service du contrôle médical de l'Assurance maladie.



- **De fréquentes interruptions de droits lors du passage du droit AJPP initial à un droit à l'AJPP au titre d'un renouvellement exceptionnel**

Le renouvellement exceptionnel est donc soumis à un accord explicite du contrôle médical. Or, pour les salariés qui bénéficient de l'AJPP dans le cadre d'un congé de présence parentale (CPP), ce congé ne peut être posé auprès de l'employeur qu'à la condition d'avoir obtenu au préalable cet accord du contrôle médical (article L1225-62- du code du travail).

De ce fait, le point de départ du droit à l'AJPP dans le cadre d'un renouvellement exceptionnel s'ouvre à compter du moment où toutes les conditions sont remplies et notamment celle de prise de jours de congé dans le cadre d'un CPP qui ne peut être antérieure à la date de signature du contrôle médical.

La date d'effet du renouvellement exceptionnel intervient donc le mois de l'accord de renouvellement et non le mois de la demande de renouvellement, privant ainsi presque systématiquement les allocataires d'un mois d'AJPP car il n'existe pas de rétroactivité. Mécaniquement, cette nécessité d'obtenir un accord explicite entraîne donc presque toujours une perte de droit pour les allocataires.

Néanmoins, l'allocataire est prévenu qu'il doit anticiper sa demande de renouvellement via la rubrique « Mon compte » du site caf.fr : le compteur des jours restants en AJPP génère une alerte dans l'agenda lorsqu'il reste 44 jours ou moins de droit AJPP.

Par ailleurs, les échanges entre les médiateurs ont laissé apparaître que les consignes étaient sujettes à interprétations : certaines CAF ouvraient en effet le droit à l'AJPP dans le cadre d'un renouvellement exceptionnel soit à compter de la date indiquée sur le certificat médical par le médecin, soit de la manifestation de l'allocataire, ce qui générait des différences de traitement entre les bénéficiaires.



PRÉCONISATION N° 1/2023 DE LA MÉDIATION :

SUPPRIMER LA CONDITION D'ACCORD EXPLICITE DU SERVICE DU CONTRÔLE MÉDICAL POUR PROCÉDER AU RENOUVELLEMENT DE L'ALLOCATION JOURNALIÈRE DE PRÉSENCE PARENTALE.

➡ **Sujet en cours de résolution**

Une nouvelle proposition de loi « visant à renforcer la protection des familles d'enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap ou victimes d'un accident d'une particulière gravité » a été élaborée. Adoptée le 2 mars en séance plénière à l'Assemblée nationale après avoir été adoptée à l'unanimité le 15 février par la commission des Affaires sociales (Cas), elle complète la loi n° 2021-1484 du 15 novembre 2021 qui instaurait le renouvellement exceptionnel. Elle doit encore faire l'objet d'un examen au Sénat.

L'article 3 de cette proposition de loi supprime la condition d'accord explicite du service du contrôle médical pour procéder au renouvellement de l'allocation journalière de présence parentale (AJPP) :

Article 3

I. – L'article L.544-3 du code de la Sécurité sociale est ainsi modifié :

1°/ Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « L'allocation peut faire l'objet d'une avance dans l'attente de l'avis mentionné à la dernière phrase du premier alinéa de l'article L.544-1 » ;

2°/ Au deuxième alinéa, le mot : « explicite » est supprimé.

II. – Le dernier alinéa de l'article L.1225-62 du code du travail est ainsi modifié :

1°/ Le mot : « attestant » est remplacé par le mot : « atteste » ;

2°/ Les mots : « est confirmé par un accord explicite du service du contrôle médical prévu par l'article L.315-1 du code de la Sécurité sociale ou du régime spécial de Sécurité sociale » sont supprimés.

Ainsi, la CAF pourrait procéder au versement de l'AJPP dès la réception de la demande de renouvellement exceptionnel de l'AJPP, à l'instar de ce qui est pratiqué pour une demande initiale. Il s'agit donc d'une attribution automatique du droit avec un contrôle a posteriori.

Le pôle médiation nationale suit de manière très attentive cette proposition de loi qui va dans le sens des préconisations qu'il a lui-même effectuées dès septembre 2022.



PRÉCONISATION N°1 BIS/2023 DE LA MÉDIATION :

SI CETTE LOI EST PROMULGUÉE, LE PÔLE MÉDIATION NATIONALE PRÉCONISE DE SIMPLIFIER L'ATTESTATION À COMPLÉTER PAR LE MÉDECIN DANS LE FORMULAIRE DE DEMANDE D'AJPP POUR DISTINGUER UNIQUEMENT LA NOUVELLE PATHOLOGIE DU RENOUVELLEMENT DES DROITS.

En effet, le caractère « exceptionnel » du renouvellement était attaché à l'accord explicite du contrôle médical. Si cette condition est supprimée, la distinction entre la « rechute, récurrence ou gravité de la pathologie de l'enfant nécessitant toujours une présence continue ou des soins contraignants » et le « renouvellement exceptionnel » n'a plus lieu d'être.

Or, pour une même pathologie le fait de cocher l'une ou l'autre des cases entraînera des conséquences importantes sur le droit aux prestations que le médecin traitant, qui ne gère pas le volet droit aux prestations peut ne pas apprécier correctement : dans le premier cas, un refus sera adressé au bénéficiaire si la demande intervient avant le terme des 3 ans, alors que dans le second cas, celui-ci pourra ouvrir droit à 310 jours d'allocations supplémentaires.

> Les oubliés de la loi n° 2021-1484 du 15 novembre 2021 : les salariés de la fonction publique

Pour les salariés, qu'ils relèvent du secteur privé ou du secteur public, le droit à l'AJPP s'effectue obligatoirement dans le cadre d'un congé de présence parentale (CPP).

La loi n°2021-1484 du 15 novembre 2021 visant à améliorer les conditions de présence parentale auprès d'un enfant dont la pathologie nécessite un accompagnement soutenu a complété l'article L. 1225-62 du code du travail par l'alinéa suivant :

À titre exceptionnel et par dérogation aux deux premiers alinéas du présent article, lorsque le nombre maximal de jours de congés mentionné au deuxième alinéa est atteint au cours de la période mentionnée au premier alinéa et qu'un nouveau certificat médical établi par le médecin qui suit l'enfant attestant le caractère indispensable, au regard du traitement de la pathologie ou du besoin d'accompagnement de l'enfant, de la poursuite des soins contraignants et d'une présence soutenue est confirmé par un accord explicite du service du contrôle médical prévu à l'article L. 315-1 du code de la Sécurité sociale ou du régime spécial de Sécurité sociale, la période mentionnée au premier alinéa du présent article peut être renouvelée une fois au titre de la même maladie, du même handicap ou du fait de l'accident dont l'enfant a été victime, et ce avant la fin du terme initialement fixé.

Il s'agit donc de l'introduction dans le code du travail de la possibilité de bénéficier du renouvellement exceptionnel en matière d'AJPP.

Toutefois, le code général de la fonction publique est, quant à lui, resté à l'ancienne version et ne mentionne pas la possibilité de bénéficier d'un renouvellement exceptionnel au-delà des 310 jours d'allocations. En effet, la loi n°2021-1484 a uniquement modifié le code du travail et le code de la Sécurité sociale.

De ce fait, les salariés de la fonction publique n'étaient pas éligibles à l'AJPP dans le cadre d'un renouvellement exceptionnel puisqu'ils ne pouvaient pas obtenir un CPP une fois épuisés les 310 jours d'allocations.

Grâce aux signalements des médiateurs locaux, la médiation nationale a identifié cette différence de traitement entre salariés du privé et du public qu'aucune logique ne justifiait. En lien avec les équipes de la Cnaf, des discussions ont été engagées avec la tutelle pour l'élargissement du renouvellement AJPP aux fonctionnaires.

Cette réforme a été adoptée dans le cadre du Projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) pour 2023. La possibilité de bénéficier du renouvellement exceptionnel a été introduite par la loi n° 2022-1616 du 23 décembre 2022 de financement de la Sécurité sociale pour 2023 dans le code général de la fonction publique à l'article L632-2.



PRÉCONISATION N°2/2023 DE LA MÉDIATION :

ÉTENDRE LE RENOUVELLEMENT EXCEPTIONNEL DE L'AJPP EN FAVEUR DES PARENTS SALARIÉS DE LA FONCTION PUBLIQUE.

✓ Sujet résolu

En lien avec les équipes de la Cnaf, le pôle médiation nationale a recommandé l'extension du renouvellement exceptionnel de l'AJPP en faveur des parents salariés de la fonction publique.

C'est chose faite depuis la loi n° 2022-1616 du 23 décembre 2022.

> L'introduction de la possibilité de fractionner les jours d'AJPP pour les chômeurs.

La loi n°2019-1446 du 24 décembre 2019 de financement de la Sécurité sociale pour 2020 a introduit la possibilité de fractionner l'AJPP à compter du 30 septembre 2020.

Auparavant, le droit à l'AJPP n'était pas fractionnable au cours d'un même mois, il s'étudiait donc pour un mois complet (soit 22 jours d'AJPP). Le droit à l'indemnisation chômage était suspendu durant la durée de perception de l'AJPP et le bénéficiaire retrouvait ses droits lorsqu'il cessait de percevoir l'AJPP.

L'AJPP est désormais fractionnable par journée pour les chômeurs indemnisés, lesquels ne sont plus contraints de demander la suspension de leur indemnisation versée par Pôle emploi.

Les journées prises au titre de l'AJPP doivent être déclarées à Pôle emploi par l'allocataire. Le nombre de jours indemnisés au titre de l'AJPP est déduit du nombre de jours indemnisés au titre du chômage. L'AJPP n'est toujours pas cumulable avec le droit au chômage toutefois, l'allocataire peut bénéficier d'indemnités chômage et de l'AJPP au cours d'un même mois. Pôle emploi recalcule le droit à l'indemnisation du mois en tenant compte des jours pris au titre de l'AJPP.

Cette évolution a nécessité la publication d'une instruction technique et la mise à jour du suivi législatif en matière d'AJPP.

Toutefois, des ambiguïtés dans la rédaction de ce suivi ont introduit discrètement une nouvelle règle selon laquelle le nombre de jours de droit AJPP pour les demandeurs d'emploi correspondrait au nombre de jours de reliquat de chômage. Par ailleurs, cette réforme a fait l'objet d'une interprétation et d'une application hétérogène entre les CAF et a soulevé de nombreuses interrogations.

• Des effets importants sur la durée du droit

Les conséquences de cette nouvelle règle peuvent être très différentes selon la situation de l'allocataire.

Contrairement à ce que visait cette mise à jour, la durée du droit à l'AJPP ne va pas être proportionnelle au nombre de jours de reliquat chômage des allocataires.

Un allocataire peut bénéficier de 22 jours d'AJPP par mois au maximum.

Les bénéficiaires de l'AJPP qui ont un reliquat chômage de moins de 22 jours ne pourront percevoir l'AJPP que quelques jours ou qu'un nombre de jours limité par mois.

Les bénéficiaires qui disposent d'un reliquat chômage d'au moins 22 jours peuvent, quant à eux, potentiellement prétendre à l'AJPP durant 310 jours sans interruption et, en sus, ils retrouveront leurs droits au chômage après l'AJPP.

De plus, parmi cette dernière catégorie, une distinction peut être établie entre ceux qui vont réussir à faire suspendre leurs droits au chômage durant toute la durée de perception de l'AJPP et ceux qui vont « fractionner » leur droit à l'AJPP et puiser dans leur reliquat chômage pour compléter jusqu'à suppression de celui-ci, entraînant ainsi une extinction du droit à l'AJPP.

• **Une compréhension hétérogène des règles en fonction de la CAF pivot qui gère le dossier**

L'AJPP est une prestation qui fait l'objet d'une mutualisation, c'est-à-dire qu'un petit nombre de CAF traite les dossiers de l'ensemble des CAF. En concentrant les moyens dans quelques caisses, la mutualisation permet de renforcer l'expertise et d'améliorer ainsi la qualité du traitement de ces dossiers qui ne concernent qu'un petit nombre de bénéficiaires contrairement à d'autres prestations.

Cette gestion reste cependant transparente pour l'allocataire qui conserve comme interlocuteur la CAF de son département de résidence.

Les échanges entre les médiateurs du réseau ont laissé apparaître que même si la gestion de cette prestation était répartie entre seulement quelques CAF appelées « CAF pivot », celles-ci n'interprétaient toutefois pas cette règle de la même manière. Deux applications différentes ont été constatées :

Application n°1 : Le nombre de jours de reliquat chômage correspond à la durée totale maximale de droit à l'AJPP.

Application n°2 : Le nombre de jours de reliquat chômage correspond au nombre de jours de droit à l'AJPP par mois.

Pour une situation identique, la différence quant à la période de perception des droits pouvait être considérable selon la CAF d'appartenance.

		Reliquat chômage de 100 jours	Reliquat chômage de 16 jours
Ancienne législation	Avant juin 2022	Droit AJPP = 310 jours maximum, 22 jours par mois	Droit AJPP = 310 jours maximum, 22 jours par mois
Application 1	Nombre de jours de reliquat chômage = Durée totale maximale de droit à l'AJPP	Droit AJPP : 100 jours maximum	Droit AJPP = 16 jours maximum
Application 2	Nombre de jours de reliquat chômage = Nombre de jour de droit à l'AJPP par mois Suspension du chômage	Droit AJPP = 310 jours maximum	Droit AJPP = 310 jours maximum, 16 jours par mois
Application 2 bis	Nombre de jours de reliquat chômage = Nombre de jour de droit à l'AJPP par mois Pas de suspension du chômage	Droit AJPP = 310 jours maximum si l'allocataire ne fractionne pas	Droit AJPP = 16 jours le premier mois + 6 jours chômage 10 jours le second mois + 10 jours chômage Soit 26 jours au total

• Les bénéficiaires concernés par cette mesure et sa date d'effet

Malgré la mise à jour du suivi législatif, des questions sont restées en suspens. Le nouveau texte ne précisait en effet pas quels étaient les bénéficiaires concernés par cette réforme. Était-elle applicable aux nouvelles ouvertures de droit ? Aux renouvellements ? En cours de droit ?

Là encore, l'application était hétérogène dans le réseau.

La date de mise en œuvre différait également selon les CAF : application à compter de juin 2022 pour certaines ou juillet 2022 pour d'autres.

• Des difficultés en matière de gestion

Cette nouvelle règle n'a pas été intégrée dans le système informatique, ce qui allait poser des difficultés de gestion :

Le calcul n'était pas automatisé

Ce calcul ne pouvait pas donner lieu à une automatisation puisqu'il était conditionné au nombre de jours restants à indemniser par Pôle emploi. Les techniciens devaient calculer manuellement le droit chaque mois et tracer celui-ci dans le dossier. Chaque mois, il fallait compter le nombre de jours d'AJPP restant.

Le risque d'erreur n'était pas négligeable.

L'information aux bénéficiaires laissait à désirer

Le compteur qui figure dans la rubrique « Mon compte » du site Internet caf.fr, utile à la grande majorité des bénéficiaires d'AJPP, pouvait en revanche être inexact pour ce type de public.

Lors de ses échanges avec le réseau des CAF, la Cnaf a préconisé d'adresser un courrier aux familles pour les informer du nombre de jours théoriques AJPP par rapport au nombre de jours de reliquat.

Toutefois, la consultation des dossiers concernés a laissé apparaître qu'en septembre 2022, cela n'avait pas encore été fait par toutes les CAF pivot.

Par ailleurs, la mise à jour du suivi législatif auprès du réseau n'a pas été accompagnée de précisions, ni de communication particulière ou de diffusion d'éléments de langage à destination des bénéficiaires, mettant ainsi les CAF pivot en difficultés quant au traitement des dossiers et au mécontentement des allocataires.

> Les chômeurs radiés de Pôle Emploi en cours de droit AJPP

Une nouvelle règle a également été introduite par l'IT 2022-014 du 26 janvier 2022 : Nouvelles dispositions sur l'AJPP : les personnes radiées de Pôle emploi disposant d'un reliquat chômage ne sont plus éligibles à l'AJPP.

Son application a posé moins de difficultés que le fractionnement car les consignes pour sa mise en œuvre (date d'effet, exception...) avaient été clairement indiquées dans l'instruction technique et le suivi législatif. Toutefois, cette nouvelle règle traduisait une régression à l'encontre des bénéficiaires radiés (déjà fragilisés), mais disposant d'un reliquat.



L'ancien suivi législatif indiquait :

Remarque : les personnes radiées des Assedic qui conservent un reliquat d'indemnisation chômage (cf. Aida) sont à considérer comme chômeurs indemnisés.

Le nouveau suivi législatif précisait :

À noter que les personnes radiées de Pôle emploi antérieurement à la demande d'AJPP n'y sont pas éligibles, l'AJPP visant à compenser une perte de ressources liée à la présence nécessaire auprès de l'enfant.

Si toutefois une radiation liée au bénéfice de l'AJPP à temps plein était constatée, les droits AJPP doivent être maintenus et cette radiation non fondée, signalée à Pôle emploi.

Ces nouvelles consignes concernant les demandeurs d'AJPP radiés de Pôle emploi, doivent être appliquées pour les nouvelles demandes formulées à compter de la diffusion de cette instruction.

Cette nouveauté soulevait de nombreuses difficultés d'articulation avec Pôle emploi.

En application de la législation relative aux demandeurs d'emploi, Pôle emploi refuse d'inscrire ou de réinscrire ces personnes au motif qu'elles ne sont pas disponibles pour rechercher un emploi. Par conséquent, la personne qui n'était plus inscrite ne remplissait plus le critère posé en AJPP d'être éligible à une allocation chômage.

En outre, les consignes en matière d'AJPP n'étaient plus alignées sur celle de l'allocation journalière du proche aidant (Ajpa) dont le suivi législatif précisait :

Les personnes radiées de Pôle emploi qui conservent un reliquat d'indemnisation chômage sont à considérer comme chômeurs.



PRÉCONISATION N° 3/2023 DE LA MÉDIATION :

REVENIR AUX DISPOSITIONS ANTÉRIEURES À LA MISE À JOUR DU SUIVI LÉGISLATIF DE JUIN 2022.

✓ **Sujet résolu**

Saisi durant l'été 2022, le pôle médiation nationale a partagé les préoccupations du réseau ainsi que les doléances portées par des collectifs de parents et a recommandé de revenir aux dispositions antérieures à la mise à jour du suivi législatif de juin 2022.

Les difficultés concernant les personnes avec des reliquats d'indemnisation chômage soulevaient la question de la définition de la notion de « chômeur indemnisé ».

Après échanges entre les équipes de la Cnaf et la Direction de la Sécurité sociale, les règles concernant les chômeurs indemnisés ont été clarifiées et précisées dans le cadre d'une lettre de couverture : tous les chômeurs indemnisés (ou indemnisables) sont éligibles à l'AJPP selon les règles de droit commun pour la totalité de leurs droits AJPP. Les droits AJPP ne doivent donc pas être limités au nombre de jours de reliquat restant.

L'instruction technique « IT2023-001 du 04/01/2023 : Bénéfice de l'AJPP pour les chômeurs indemnisés » a été élaborée pour venir assouplir les nouvelles règles.

Deux critères cumulatifs doivent donc être réunis et vérifiés uniquement à l'ouverture du droit :

- être inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi (c'est-à-dire disponible pour chercher un emploi) ;
- être indemnisé ou indemnisable (c'est-à-dire avoir un droit potentiel à l'indemnisation chômage).

Il s'agit donc en fin de compte de revenir aux règles dans leur rédaction antérieure et de vérifier uniquement à l'ouverture de droit si la condition d'être éligible à une allocation chômage est remplie.

Néanmoins, des difficultés perdurent tout de même avec Pôle emploi qui peut refuser dans certains cas d'inscrire sur la liste des demandeurs d'emploi des personnes qui vont solliciter le bénéfice de l'AJPP.

> **Des délais de traitement importants et des consignes données à la ligne du public de différer les réponses aux sollicitations**

Un autre motif de mécontentement a été remonté par des collectifs de parents : les délais de traitement des CAF ont entraîné une dégradation de la relation de service.

Cette difficulté avait déjà été signalée à la médiation nationale par l'intermédiaire du réseau des médiateurs courant juin 2022. En effet, la réponse téléphonique a été suspendue quelques jours pour permettre de concentrer les moyens sur le traitement des dossiers. De ce fait, les allocataires ne pouvaient pas obtenir d'informations par le service dédié durant presque deux semaines.

Au-delà des demandes de rappel, c'est l'ensemble des modes de contact qui a été mis en suspens afin de résorber les délais de traitement : rappels et réponses aux courriels.

Comme souligné par une médiatrice du réseau : « Si les plans d'actions sont nécessaires pour résorber le stock, les choix retenus ne devraient pas pour autant rompre le lien avec les populations les plus fragilisées. »

En outre, cette suspension du traitement des contacts s'est prolongée durant tout l'été. Cette consigne a été communiquée telle quelle par certaines CAF aux allocataires concernés : « Il est question de ne pas donner suite aux demandes de rappels et aux courriels jusqu'au 12 août 2022 du fait de la persistance des difficultés d'écoulement de la charge. »

Le traitement des rappels et des courriels a néanmoins bien repris le 16 août par les CAF pivot.

Ainsi, malgré les mesures radicales mises en œuvre pour résorber le stock, les délais de traitement sont restés anormalement longs (60 jours ouvrés pour traiter les demandes en septembre et 7 jours ouvrés pour traiter les attestations dans une des CAF pivot) privant des allocataires déjà démunis de leurs droits à l'AJPP.

Ces difficultés sont principalement liées :

- à un problème d'effectifs ;
- à la modification des consignes qui a alourdi certaines procédures en lien avec Pôle emploi et généré l'incompréhension des bénéficiaires : multiplication des réclamations, durée des appels plus longue...

Il convient de préciser que, compte tenu de la fragilité du public bénéficiaire de cette prestation, certaines CAF ont néanmoins décidé de préserver la relation de service en continuant à assurer la réponse aux allocataires en détresse. Cependant, du fait de la mutualisation de cette prestation, les interlocuteurs compétents pour gérer cette prestation sont désormais concentrés au sein des CAF pivot et toutes les CAF ne disposent pas d'experts au sein de leur organisme propre.



PRÉCONISATION N°4/2023 DE LA MÉDIATION :

METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE RÉSORPTION DE LA CHARGE EFFICACE SANS DÉGRADER LA RELATION DE SERVICE EN CONTREPARTIE.

En cours de résolution

En septembre 2022, le pôle médiation de la Cnaf a recommandé de mettre en œuvre un plan de résorption de la charge efficace sans dégrader la relation de service en contrepartie (augmentation des effectifs formés sur cette prestation, meilleure répartition des CAF sur les CAF pivot...).

Des mesures de gestion ont été prises qui ont permis d'accélérer le traitement des demandes pour arriver à un délai plus acceptable.

Le retour aux dispositions antérieures a également favorisé la réduction des contacts et le volume de pièces à traiter.

En outre, l'article 5 de la proposition de loi « visant à renforcer la protection des familles d'enfants atteints d'une maladie ou d'un handicap ou victimes d'un accident d'une particulière gravité » prévoit également la mise en place d'une expérimentation de trois ans, conduite par dix caisses d'allocations familiales, afin d'améliorer l'accompagnement proposé aux bénéficiaires de l'AJPP.

► Article 5

I. – *Pour une durée de trois ans à compter de la promulgation de la présente loi, à titre expérimental, dans, au plus, dix départements, y compris ultramarins, les organismes débiteurs des prestations familiales identifient et mettent en place des dispositifs visant à améliorer l'accompagnement des familles bénéficiaires de l'allocataire mentionnée à l'article L.544-1 du code de la Sécurité sociale, notamment pour les prémunir de difficultés financières et simplifier leur parcours.*

II. – *L'expérimentation donne lieu, avant son terme, à un rapport d'évaluation remis au Parlement par le Gouvernement.*

Sous réserve que la loi soit définitivement votée, il conviendra de définir le contenu de l'expérimentation. Celle-ci pourrait être complétée par la proposition formulée par les médiateurs de la région Grand-Est qui suggèrent la mise en place d'une offre de service sociale obligatoire dédiée à cette thématique compte tenu du caractère sensible de ces situations.

Un accompagnement individualisé des personnes et familles concernées serait de nature à faciliter les démarches administratives, l'accès aux droits, la compréhension des droits versés en sus de toutes les difficultés inhérentes à la situation particulière de l'enfant.



Enfin, le pôle médiation nationale soutient la proposition de dématérialisation des attestations mensuelles, attendue par les bénéficiaires et portée par les équipes, mais dont la mise en œuvre n'a pas été planifiée à ce jour.

2 La persistance des difficultés liées au recouvrement malgré des améliorations notables

La problématique liée au recouvrement des indus a déjà été évoquée dans les précédents rapports d'activité.

Aujourd'hui, certaines difficultés persistent et les médiateurs sont notamment saisis au sujet de :

- la nécessité de maintenir un « reste à vivre » et de ne pas retenir l'intégralité des prestations en remboursement des dettes, notamment en cas de fraude ;
- la récupération intégrale des rappels en remboursement des dettes.

Sur la notion de « reste à vivre », il convient de préciser qu'en cas de recouvrement d'indus sur prestations, le plan de remboursement personnalisé (PRP défini spécifiquement dans l'article L 553-2 du code de la Sécurité sociale) est appliqué, c'est-à-dire qu'un montant de retenue, tenant compte des ressources et de la composition familiale, est déterminé.

Ce PRP constitue la référence pour le recouvrement de tous les indus CAF et vise à assurer le maintien d'un « reste à vivre » aux allocataires. Pour autant la réglementation de la branche Famille ne définit pas de « reste à vivre » insaisissable, problématique au cœur des doléances de nos allocataires.

Plusieurs médiateurs ont fait état de ces problématiques dans leurs rapports d'activité. À titre d'exemple, ci-après un extrait du rapport d'activité 2021 de la médiation de la CAF des Yvelines :

La nécessaire prise en compte de la situation financière de l'allocataire en matière de recouvrement des sommes indûment perçues

Les règles en matière de recouvrement sont prévues par les articles L553-2 et D553-1 du Code de la Sécurité sociale. Les modalités de recouvrement sont établies selon un plan de recouvrement personnalisé (PRP) qui tient compte de la composition de la famille, des ressources et des charges de logement. Une instruction technique diffusée en avril 2019 par la Cnaf précise les conditions de mise en application de la majoration de retenue pour les indus frauduleux et limite notamment le recouvrement au PRP majoré de 50 % (100 % en cas de récidive dans les cinq ans).

Dans un certain nombre de cas, le plus souvent en présence d'indus frauduleux, la CAF procède à des retenues sur prestations plus importantes que celles qui devraient être effectuées si elle appliquait strictement le PRP, ce qui revient à demander des efforts de remboursement parfois jugés insoutenables par les allocataires. Dans ces situations, ce n'est qu'en cas de réclamation que les retenues sont limitées au montant calculé dans le cadre du PRP.

Le processus de recouvrement des indus défini par la Cnaf, qui est appliqué par toutes les CAF, prévoit par ailleurs qu'on retienne 100 % des rappels dus à l'allocataire, même lorsque l'indu faisait suite à une erreur des services. Cela peut précariser certains allocataires et générer des difficultés financières, des impayés de loyer, des difficultés à s'acquitter du mode de garde, etc. Les éventuels reversements ne sont accordés que sur manifestation de l'allocataire et selon des modalités restrictives (reversement de la dernière mensualité le plus souvent). Ces retenues à 100 %, souvent déconcertantes pour l'allocataire et en contradiction avec les modalités de recouvrement préalablement notifiées, sont sources de beaucoup d'incompréhension.

L'efficacité du recouvrement des sommes injustement perçues est fondamentale dans une optique de soutenabilité et de réaffirmation de la légitimité du système français de protection sociale, qui repose sur la solidarité. Toutefois, afin de garantir le consentement des allocataires au recouvrement, son acceptabilité et sa légitimité, premiers jalons de son efficacité, les capacités financières des débiteurs doivent être respectées.

Le pôle médiation nationale a formulé par le passé plusieurs préconisations portant sur les modalités de recouvrement pratiquées par la branche Famille :

- **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 (Rapport d'activité 2018).**

En réponse à cette préconisation, une instruction technique a été diffusée au réseau en avril 2019. Elle précise les conditions de mise en application de la majoration de retenue pour les indus frauduleux et limite le recouvrement au PRP majoré de 50 %.

- **Revoir le barème national indicatif appliqué en absence de PRP afin de ne pas limiter la durée de remboursement à 4 ans (Rapport d'activité 2018).**

Sur ce sujet, un outil permettant d'établir un échéancier en l'absence de prestations versées en tenant compte de la situation économique et familiale de l'allocataire a été diffusée au réseau en mars 2022 (Cf. point suivant sur les améliorations apportées).

- **Harmoniser les pratiques concernant les retenues sur rappel, disposer d'une doctrine plus fine (rapport d'activité 2014).**

Si la dernière préconisation sur les retenues sur rappels est toujours d'actualité, des améliorations significatives ont été apportées en matière de recouvrement.



> Des précisions encore attendues sur les règles applicables en matière de retenues sur rappel

La politique de recouvrement de la branche Famille autorise la récupération totale des rappels de prestations en présence d'indus sur le dossier, considérant que ces rappels augmentent temporairement la capacité de remboursement du débiteur.

Les médiateurs sont régulièrement saisis par des allocataires qualifiant d'injuste ces retenues intégrales de rappels de prestations qui étaient attendus. Aussi, les recensements effectués auprès du réseau révèlent que les pratiques en la matière varient d'une CAF à l'autre. Une harmonisation des pratiques via un cadrage national est attendue par le réseau.

Interpellée en parallèle par la Cour des comptes sur le sujet des retenues opérées sur les rappels des prestations, la Direction comptable et financière nationale a apporté les éléments de réponse suivants :

« En matière de retenues opérées sur les rappels de prestations : celles-ci permettent le remboursement d'indus déjà implantés et ayant ainsi déjà permis à l'allocataire, la plupart du temps, la possibilité de faire valoir son droit à rectification.

Sur le principe même des retenues sur rappel, par définition, un rappel de prestations ne porte pas sur des prestations à échoir mais sur des prestations échues. Dès lors, les dispositions des articles L553-2 et D553-1 du code de la Sécurité sociale ne s'appliquent pas aux paiements exceptionnels (et non mensuels) payés sous forme de rappel et portant sur des droits échus. C'est par conséquent légitimement que la Cnaf a élaboré des règles spécifiques de retenues sur les paiements effectués rétroactivement, fondées sur :

- *la préservation des droits des bénéficiaires de minima sociaux tributaires de déclarations trimestrielles dont le retard de production ne conduit pas à effectuer une retenue à 100 % quand bien même la prestation est payée sous forme de rappel ;*
- *la définition par chaque CAF des exceptions à la retenue complète des rappels de prestations pour répondre à des situations spécifiques (par exemple en cas de rappel rétroactif d'aide au logement à la suite du rétablissement de la situation en cas d'impayés de loyer) ;*
- *le principe dans les autres cas d'une retenue de la totalité des paiements rétroactifs en remboursement des créances en cours au moment de l'émission du paiement. »*

La Direction comptable et financière nationale précise que le remboursement d'un indu sur la base d'un rappel permet de solvabiliser l'allocataire pour la suite.

Des exceptions autorisant le reversement à l'allocataire d'une partie de la retenue effectuée ont été identifiées, mais uniquement sur demande expresse de l'allocataire :

- en cas de paiement d'une prestation systématiquement versée sous forme de rappel telle que l'allocation journalière de présence parentale (AJPP) ;
- en cas de rappel de minima sociaux (RSA socle et AAH) ;
- en cas de rappel d'aide au logement à la suite de l'apurement d'une dette de loyer ;
- en cas de situation exceptionnelle, notamment à la suite de l'intervention de la médiation (mais pas exclusivement), après accord de la Direction comptable et financière de la CAF.



Sur demande de l'allocataire, et dans des situations particulières, une partie de la retenue effectuée sur rappel peut donc être réalisée, notamment dans le cadre de l'instruction d'une saisine par le médiateur.

Cela étant, dans le cadre des exceptions, le montant reversé est laissé à l'appréciation de chaque organisme et les demandes que les médiateurs peuvent être amenés à formuler sont soumises à l'accord de la Direction comptable et financière.

À situation égale, des décisions différentes peuvent donc être prises en fonction de la CAF d'appartenance de l'allocataire, aussi bien sur le montant du reversement que sur la décision même d'accorder un reversement.

La définition et la diffusion de consignes précises en matière de reversement des retenues sur rappel seraient donc effectivement souhaitables, tant sur les situations visées que sur les montants accordés.

De plus, seuls les allocataires les plus procéduriers et s'étant manifestés auprès de leur CAF en ce sens pourront éventuellement se voir accorder un reversement.

À ce titre, il convient de noter qu'en 2022, seulement 1 % des saisines médiation ont fait l'objet d'un reversement à la suite de l'intervention du médiateur, soit moins de 300 dossiers.

Pour aller plus loin, la médiation nationale considère que le principe même de récupération sur rappel doit être requestionné. Les rappels versés, quel que soit le contexte, constituent des mensualités de prestations dues et attendues par les allocataires. La présence d'indus sur le dossier ne saurait justifier ni la confiscation de ces rappels, ni la rupture du contrat de remboursement que représente le PRP.

Le versement devrait être la règle et la récupération opérée correspondre au montant de retenues dues au titre du PRP calculé durant la période considérée (si le PRP n'a pas été appliqué par ailleurs et dans sa totalité sur les autres prestations versées).

L'objectif visé consisterait ainsi à placer l'allocataire dans la même situation que si la prestation n'avait pas été versée sous forme de rappel, aussi bien en ce qui concerne la perception des sommes auxquelles il ouvre droit, que de remboursement des dettes dont il est redevable auprès de la CAF.

Exemple 1 – Les droits d'un allocataire uniquement bénéficiaire de l'aide au logement ont été suspendus pendant 3 mois, un rappel de 1 500 euros est généré au titre de cette période et un PRP de 100 euros par mois est calculé en remboursement d'une dette antérieure :

- Retenir la somme de 300 euros (3 mois de PRP à 100 euros)
- Verser à l'allocataire 1 200 euros de rappel

Exemple 2 – Les droits à l'aide au logement d'un allocataire n'ont pas été versés pendant 3 mois, un rappel de 1 500 euros est généré au titre de cette période et un PRP de 100 euros par mois a été calculé en remboursement d'une dette antérieure et a été appliqué au cours des 3 derniers mois sur les autres prestations dont bénéficie l'allocataire.

La révision des droits à l'aide au logement entraîne une révision du PRP qui s'élève maintenant à 130 euros par mois.

- Retenir la somme de 90 euros (3 mois de différentiel de PRP entre 100 et 130 euros)
- Verser à l'allocataire 1 410 euros de rappel.



PRÉCONISATION N°5/2023 DE LA MÉDIATION :

APPLIQUER AUX RAPPELS DE PRESTATIONS LE MÊME PRINCIPE QU'EN MATIÈRE DE PRESTATIONS À ÉCHOIR EN NE RÉCUPÉRANT QUE LE MONTANT DE RETENUES DUES AU TITRE DU PRP DURANT LA PÉRIODE CONSIDÉRÉE ET ADAPTER LE PARAMÉTRAGE DU SYSTÈME D'INFORMATION EN CONSÉQUENCE.

Si cette préconisation ne devait pas être suivie :

PRÉCONISATION N°5 BIS/2023 DE LA MÉDIATION :

A MINIMA, NE PAS CONDITIONNER LES REVERSEMENTS À LA DEMANDE DE L'ALLOCATAIRE ET ADAPTER LE PARAMÉTRAGE DU SYSTÈME D'INFORMATION EN CONSÉQUENCE (SITUATIONS ET MONTANTS) POUR LES EXCEPTIONS IDENTIFIÉES, DE FAÇON À HARMONISER LES PRATIQUES.

En réponse aux préconisations de la médiation relatives aux retenues sur rappel, la Direction comptable et financière nationale souligne que plusieurs évolutions ont été demandées et sont en attente de mise en œuvre :

- Concernant les rappels d'AJPP et la prime à la naissance : appliquer un mécanisme identique au CMG (afin que les paiements du droit M en M+1 ne soient plus considérés comme des rappels mais comme un paiement mensuel et de ce fait, que le PRP soit appliqué). Cette évolution est prévue pour juin 2023.
- Concernant les cas de paiement mensuel de RSA/AAH accompagnés d'un rappel de prestations : appliquer uniquement la retenue du PRP sur la mensuelle de minima sociaux et adresser le reste de la mensuelle à l'allocataire (la totalité du rappel doit en revanche être retenue). Cette évolution est prévue pour octobre 2023.

Enfin, la Direction comptable et financière nationale indique que « *le rapport propose des solutions qui sur le papier et en traitement individuel d'un dossier pourraient s'appliquer* » ; reste à évaluer la capacité du système d'information à intégrer les méthodes de calcul proposées par la médiation.

> Des améliorations significatives apportées en matière de recouvrement, notamment en l'absence de PRP

Si des difficultés persistent, il convient de souligner les évolutions intervenues en la matière, notamment en termes d'accompagnement des équipes.

La première évolution notable concerne la détermination des modalités de remboursement en l'absence de PRP. Cette amélioration répond pleinement à la recommandation formulée sur le sujet dans le rapport d'activité 2018 en vue de ne pas limiter la durée de remboursement.

En effet, des efforts de remboursement plus importants pouvaient être réclamés aux allocataires en l'absence de droits – et donc de PRP – afin de limiter la durée du recouvrement.

Aussi, un outil permettant de déterminer un « plan de remboursement », en calculant des échéances en proportion du montant de l'indu et la situation, a été diffusé au réseau en mars 2022.

Ce « plan de remboursement » offre la possibilité de combiner plusieurs critères pour déterminer un niveau de remboursement adapté afin de guider la négociation avec l'allocataire. Cet outil s'appuie sur le barème du PRP et prend en compte la situation économique et familiale de l'allocataire, il intègre l'importance du montant de l'indu, ainsi que la durée de remboursement en proposant différentes valeurs en fonction de la durée (12, 24, 36, 48 ou 60 mois).

Le « plan de remboursement » tient également compte de la typologie de l'indu afin d'intégrer une éventuelle majoration comme celle appliquée au PRP en cas de qualification de fraude.

Cet outil de calcul des mensualités en l'absence de droits propose une approche plus sociale du recouvrement en se rapprochant davantage de la situation des allocataires et vise à harmoniser les pratiques relatives à la négociation des plans de remboursement.

Au-delà de la mise à disposition de cet outil il convient de noter que, malgré la mise en œuvre de la loi Essoc et du droit de rectification (qui limite à 12 mois le remboursement d'un indu), la branche Famille continue de ne pas imposer cette durée dans l'intérêt des allocataires.

En parallèle, toujours dans un souci de renforcement de l'accompagnement des équipes en relation avec les débiteurs, de nouveaux modèles de notifications ont été élaborés.

Ces modèles permettent de rapatrier les informations utiles afin d'adresser un récapitulatif de l'avancement des différents remboursements en cours :

- état des remboursements déjà effectués ;
- état des trop-perçus ;
- état de l'échéancier de remboursement.

Enfin, en janvier 2023, un nouvel outil proposant l'ensemble de la documentation de référence relative au recouvrement et aux recours a été mis à disposition des acteurs du domaine du recouvrement et du recours. Cette collection, co-construite par la Cnaf et le réseau sera mise à jour en fonction des différentes évolutions

3 L'impossibilité pour les micro-entrepreneurs de fournir les justificatifs nécessaires à l'ouverture des droits à la PreParE taux plein

Les médiateurs de certains départements ont alerté le pôle médiation nationale sur le fait que les micro-entrepreneurs ne pouvaient ouvrir droit à la PreParE au taux plein du seul fait de ne pouvoir fournir à l'appui de leur demande les pièces sollicitées. Le Pôle médiation nationale a entrepris un travail conjoint avec les services de la Cnaf concernés par cette problématique, à l'instar du travail mené sur le sujet de la PreParE à taux partiel et des artistes auteurs. (cf *Rapport d'activité 2021*).

L'article L531-4. I-1 du code de la Sécurité sociale dispose « La prestation partagée d'éducation de l'enfant est versée à taux plein à la personne qui choisit de ne plus exercer d'activité professionnelle pour s'occuper d'un enfant ou qui suit une formation professionnelle non rémunérée. »

Pour bénéficier de la PreParE à taux plein, le demandeur doit donc avoir cessé totalement son activité professionnelle. L'exercice d'une activité professionnelle aussi minime soit-elle au cours d'un mois s'oppose au versement de la PreParE à taux plein. Les micro-entrepreneurs n'échappent pas à cette règle. Pour justifier de cette cessation d'activité il est précisé dans le portail technicien :

DANS SUIVI LÉGISLATIF / PAJE .../TABLEAU RÉCAPITULATIF DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Situations professionnelles	Clca ou PreParE à taux plein			Clca ou PreParE à taux partiel		
	Ouvre droit (Oui / Non)	Conditions du droit ou motif du non droit	Pièce justificative	Ouvre droit (Oui / Non)	Conditions du droit ou motif du non droit	Pièce justificative
Salariés et assimilés	Oui	Inactivité	Pas de pièce justificative	Oui	Activité réduite d'au moins 20 %	Attestation employeur
Travailleurs indépendants / non-salariés / auto-entrepreneur	Oui	Inactivité	Attestation organisme de retraite	Oui	<u>Voir conditions</u>	

DANS THÉMATIQUES/PAJE : PRESTATION PARTAGÉE DE L'ENFANT : PIÈCES JUSTIFICATIVES

Justificatifs de la cessation d'activité	
Salariés et autres catégories (fin d'indemnisation maladie, maternité, chômage)	1. Attestation sur l'honneur figurant sur la demande.
Non salariés y compris agricoles	2. Attestation sur l'honneur figurant sur la demande et 3. Attestation de cessation d'affiliation à titre personnel au régime d'assurance vieillesse de la profession. ou 4. <C2012-017 déclaration de cessation temporaire d'activité (mise en sommeil) du centre de formalités des entreprises...> ou 5. toutes pièces justifiant la cessation d'activité (ex : Eti en liquidation judiciaire)

Or les micro-entreprises ne peuvent, du fait de leur statut, ni justifier « de la cessation temporaire d'activité du centre de formalité des entreprises » (CFE) ni « communiquer une attestation de cessation d'affiliation à titre personnel du régime d'assurance vieillesse »

De ce fait, les micro-entrepreneurs sont exclus du bénéfice de la PreParE à taux plein.

> La cessation temporaire d'activité

Le micro-entrepreneur n'a pas la possibilité de faire une déclaration de cessation temporaire d'activité auprès du fe (depuis janvier 2023, les CFE sont remplacés par le Guichet Unique : GU). Cette possibilité n'a pas été prévue par le législateur. La seule déclaration qu'il peut faire auprès du GU est une déclaration de cessation définitive d'activité. Cela signifierait une fermeture pure et simple de sa micro-entreprise. Il n'existe pas à l'heure actuelle d'alternative.

Si le micro-entrepreneur souhaite reprendre son activité à l'issue de la fermeture, il devra alors effectuer toutes les démarches inhérentes à la création d'une nouvelle entreprise avec les formalités d'enregistrement auprès du GU. Pendant la période entre la cessation et la création d'une nouvelle entité, l'entrepreneur ne bénéficie plus de protection sociale.

> L'attestation d'assurance Vieillesse

Le micro-entrepreneur, tant qu'il n'a pas cessé son activité, ne peut se voir délivrer une attestation de cessation d'affiliation d'assurance vieillesse.

En effet, tant que le micro-entrepreneur est immatriculé, il reste affilié même s'il ne cotise pas. Une telle attestation signifierait qu'il a cessé définitivement son activité (radiation ou cessation définitive justifiée par des démarches auprès du GU).

> Le régime micro-social de la micro-entreprise

Le micro-entrepreneur déclare tous les mois ou tous les trimestres (selon l'option choisie) son chiffre d'affaires à l'Urssaf. Le montant des cotisations sociales que doit alors payer l'entrepreneur est calculé sur un pourcentage de ce chiffre d'affaires déclaré. Ce pourcentage varie en fonction de l'activité du micro-entrepreneur (commerçant, artisans, professions libérales réglementée ou non).

Une part des cotisations est ensuite reversée à la caisse de retraite : l'assurance retraite du régime général ou la Cipav (pour les activités libérales réglementées).

Sur la déclaration faite auprès de l'Urssaf figure le chiffre d'affaires déclaré ainsi que le montant des cotisations.

Si le chiffre d'affaires est égal à zéro, aucune cotisation n'est payée (il n'existe pas de cotisations minimum). Cela signifie donc que le micro-entrepreneur ne cotise pas à l'assurance vieillesse sur les périodes à zéro, mais il reste affilié.

Si le chiffre d'affaires est égal à zéro, cela peut induire aussi qu'il n'a pas exercé d'activité.



EXTRAIT D'UNE DÉCLARATION URSSAF :

Déclaration			
Chiffre d'affaires des ventes de marchandises			0 €
Chiffre d'affaires des prestations de services commerciales ou artisanales			0 €
Chiffre d'affaires des autres prestations de services			0 €
Montant à payer			
Cotisations, contributions et impôt			
538 - Prestations de services (BNC)	22,00%		0 €
528 - Vente de marchandises (BNC)	12,80%		0 €
792 - Prestations de services (BNC)	22,00%		0 €
520 - Versement libérateur de l'impôt sur le revenu (Prestations BNC)	1,70%		0 €
510 - Versement libérateur de l'impôt sur le revenu (ventes BNC)	1,80%		0 €
573 - Versement libérateur de l'impôt sur le revenu (Prestations BNC)	2,20%		0 €
578 - Formation prof libérale obligatoire	0,20%		0 €
		[+]	0 €
Deduction éventuelle		[-]	0 €
Montant à payer		[=]	0 €

- **Temporalité des déclarations à l'Urssaf**

- Les échéances mensuelles sont fixées au dernier jour du mois à midi.
- Les échéances trimestrielles sont fixées au 30 avril (CA de janvier à mars), 31 juillet (CA d'avril à juin), 31 octobre (CA de juillet à septembre) et 31 janvier N+1 (CA d'octobre à décembre année N) à midi.

- **Obligations déclaratives à l'Urssaf**

Les déclarations mensuelles ou trimestrielles sont obligatoires pour le micro-entrepreneur quel que soit son CA même s'il est à zéro ; le cas échéant il est possible d'une amende, cela peut aller jusqu'à la radiation.

- **Point d'attention**

La déclaration d'un chiffre d'affaires égal à zéro pendant 24 mois civils consécutifs ou 8 trimestres civils entraînent la radiation automatique du compte auto-entrepreneur.

> Évolution possible

Le seul moyen pour un micro-entrepreneur de justifier de sa cessation temporaire d'activité est de produire une attestation sur l'honneur de cessation temporaire d'activité confortée par la production des déclarations mensuelles ou trimestrielles de l'Urssaf sur lesquelles est mentionnés un chiffre d'affaires égal à zéro.

Le seul moyen pour un micro-entrepreneur de justifier qu'il ne cotise pas à titre personnel à l'assurance vieillesse est de produire ses déclarations Urssaf sur lesquelles figure son chiffre d'affaires égal à Zéro.



PRÉCONISATION N°6/2023 DE LA MÉDIATION :

REVOIR LES INFORMATIONS DANS LE PORTAIL TECHNICIEN EN MODIFIANT LES PJ DANS LE RÉFÉRENTIEL POUR LES MICRO-ENTREPRENEURS ET PRÉVOIR LA TRANSMISSION DES PJ CI-DESSOUS :

- > Attestation sur l'honneur de cessation temporaire de leur activité
- > Déclarations mensuelles /ou trimestrielles faites à l'Urssaf portant mention d'un CA égal à zéro.

PRÉCONISATION N°7/2023 DE LA MÉDIATION :

REVOIR LES FORMULAIRES PAPIER EN CONSÉQUENCE

- > Un travail conjoint avec les services est toujours en cours afin de pouvoir mettre en œuvre ces préconisations.

4 L'intermédiation financière, un nouveau service mais aussi des litiges inédits pour les médiateurs

La mise en place de l'intermédiation financière a constitué une réforme prioritaire permettant de prévenir les difficultés financières rencontrées par les familles monoparentales en assurant et en facilitant la gestion des pensions alimentaires.

Au moyen de l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa), la CAF et la MSA proposent gratuitement un nouveau service aux parents séparés pour le versement de la pension alimentaire.



Les deux organismes peuvent être l'intermédiaire entre les deux parents en collectant la pension auprès du parent qui doit la payer (le débiteur) et la versent tous les mois au parent qui doit la recevoir (le créancier).

Les objectifs poursuivis sont :

- > prévenir et éviter des tensions ou conflits avec l'autre parent ;
- > faciliter l'éducation et le développement des enfants ;
- > sécuriser chaque mois le versement de la pension alimentaire ;
- > réduire le risque de pension alimentaire impayée ou partiellement payée ;
- > éviter, pour le débiteur, de devoir rembourser une somme importante à l'autre parent.

En cas d'impayé, et dès le 1^{er} mois, si la régularisation n'intervient pas rapidement, l'Aripa engage des procédures pour récupérer auprès de tiers l'ensemble des sommes et les reverser au parent créancier. Ces procédures sont gratuites pour le parent qui attend ces versements. Dans l'attente, l'allocation de soutien familial (ASF) peut être versée aux parents isolés à titre d'avance.

Toutefois, la mise en œuvre ces nouvelles mesures, qui constituent un progrès indéniable, a fait découvrir aux médiateurs des litiges d'un genre nouveau.

Lors de la réunion du 29 septembre 2022, Mme Aurélie Schaaf, directrice de l'Aripa, a été conviée par le pôle médiation nationale pour échanger avec les référents régionaux sur les difficultés repérées par le réseau des médiateurs.

Aussi, le pôle médiation nationale travaille régulièrement en collaboration avec l'Aripa.

> Les difficultés des médiateurs saisis d'un litige qui concerne l'intermédiation financière

De manière générale, les litiges ayant trait à l'intermédiation financière posent des difficultés particulières aux médiateurs.

En effet, il n'existe pas d'articulation entre le logiciel qui sert à gérer le droit aux prestations (Nims) et le nouveau logiciel utilisé spécifiquement pour l'intermédiation financière (Gaïa) alors que ce lien existait auparavant entre Nims et le logiciel permettant la gestion du recouvrement des impayés (NSF). Ainsi, les paiements effectués qui apparaissaient dans Nims ne figurent plus sur ce logiciel désormais.

L'utilisation de ce nouvel outil réservé aux agents du service de l'Aripa pose des problèmes aux autres services qui n'ont aucune visibilité sur ce qui est fait sur le dossier.

Si le service de l'Aripa traite les réclamations des allocataires et des débiteurs de pension alimentaire, la prise en charge des médiations reste assurée par le médiateur.

Or, celui-ci ne dispose pas d'informations directes pour analyser le dossier sur les litiges portant sur l'intermédiation financière et doit s'en remettre au service de l'Aripa en sollicitant les éléments nécessaires à l'étude de la demande de médiation, ce qui va avoir principalement deux conséquences :

- allonger le délai de traitement de la médiation en multipliant les échanges avec le service Aripa ;
- accroître le risque de passer à côté de certains aspects du dossier, notamment si le médiateur ne songe pas à questionner le service sur certains éléments.

En réponse à cette difficulté, des référents Aripa, auxquels les médiateurs peuvent faire appel dans le cadre de l'instruction d'une saisine, ont été désignés dans chaque CAF.

Si cette solution permet aux médiateurs de s'appuyer sur une personne ressource, elle ne répond en revanche pas au manque de visibilité sur le traitement du dossier.



PRÉCONISATION N° 8/2023 DE LA MÉDIATION :

DONNER ACCÈS À LA CONSULTATION DU LOGICIEL DE GESTION DU RECOUVREMENT DES PENSIONS AUX MÉDIATEURS

➔ Sujet en cours de résolution

Des liens existeront entre le logiciel qui sert à gérer le droit aux prestations et le futur outil dédié au recouvrement (Gari). Dans l'attente du déploiement de ce nouveau logiciel, les médiateurs pourraient être habilités à Gaïa en mode consultation et formés à l'utilisation de cet outil.

Cette proposition, déjà formulée lors de l'intervention de la directrice de l'Aripa, a été accueillie favorablement par celle-ci.

> Des mensualités peu modulables dans les procédures de paiement direct qui mettent en difficulté certains débiteurs

Lorsque la pension alimentaire est impayée, le parent créancier (celui à qui la pension alimentaire est due) a la possibilité de demander le recouvrement des sommes impayées à l'organisme débiteur des prestations familiales pour les termes échus de la pension alimentaire précédant la mise en œuvre effective de l'intermédiation financière, dans la limite des deux années précédant la demande de recouvrement.

Dans un premier temps, l'Aripa va tenter une proposition de règlement à l'amiable. En cas d'échec, l'Aripa va alors recourir au paiement direct. Cette procédure permet d'obtenir le paiement auprès d'un tiers (employeur, banque...) qui est détenteur de sommes initialement destinées au débiteur (celui qui doit la pension alimentaire).

Les modalités d'échelonnement du recouvrement (montant des échéances, période) sont modulées en fonction du nombre de mensualités impayées.

Le décret n° 2020-1201 du 30 septembre 2020 relatif à l'intermédiation financière des pensions alimentaires prévoit que la CAF :

« ... informe par tout moyen donnant date certaine à la réception de cette information le parent débiteur de la nécessité de régulariser sa situation ou d'accepter un échéancier de paiement, dans un délai maximal de trente jours, à défaut de quoi il sera procédé à l'engagement de la procédure de recouvrement forcé.

L'échéancier de paiement volontaire de la dette doit permettre le paiement mensuel d'un montant minimal équivalent à 20 % de la pension alimentaire fixée par le titre exécutoire, arrondi à l'euro supérieur, et son apurement définitif selon les modalités prévues à l'article R. 213-11 du code des procédures civiles d'exécution. »

Par rapport à la situation antérieure, les modifications portent essentiellement sur les modalités d'échelonnement du recouvrement (la période étant modulée en fonction du nombre de mensualités impayées), ayant pour effet de majorer le montant de l'échéance due par le débiteur.

La mise en œuvre de cette réforme a permis d'accroître l'efficacité des procédures et de réduire ainsi de 6 mois la durée moyenne de recouvrement. Toutefois, les mensualités peuvent s'avérer être trop élevées et difficilement tenables pour certains débiteurs qui se retrouvent dans des situations financières délicates et mettent même parfois en péril l'accueil de leurs enfants, ce qui envenime le conflit dans des situations familiales déjà souvent compliquées.

Les médiateurs vont avoir plus fréquemment affaire à un nouveau public de requérants : les débiteurs de pension alimentaire, qui étaient peu nombreux, auparavant, à saisir la médiation.

Confrontées à certaines situations de détresse sociale des débiteurs, les agents et les médiateurs, ne disposent pas d'éléments de réponse ni de réelles marges de négociation, le montant des mensualités pouvant être proposé au débiteur afin de résorber les impayés de pension alimentaire est contraint par les textes.

Des difficultés se posent également lorsque l'un des parents a fait appel de la décision qui fixe la pension alimentaire ou lorsqu'une nouvelle procédure en vue de la suppression ou de la diminution de la pension a été engagée.

En effet, le recouvrement se poursuit pendant les délais d'appel et l'engagement d'une nouvelle procédure ne suspend pas l'obligation du débiteur de s'acquitter de la pension fixée. Or, lorsqu'une demande de révision du montant de la pension est en cours, cela traduit souvent les difficultés éprouvées par le débiteur à faire face aux échéances. Si la nouvelle décision de justice acte rétroactivement de reconsidérer le montant de la pension, la CAF devra reverser au débiteur les sommes recouvrées à tort durant la période précédente.



PRÉCONISATION N° 9/2023 DE LA MÉDIATION :

ADAPTER LES MODALITÉS DE RECOUVREMENT DES IMPAYÉS DE PENSION DANS CERTAINES SITUATIONS

Sujet en cours de résolution

Une étude est en cours, en lien avec la DSS, afin d'alléger la procédure et permettre au gestionnaire Aripa de proposer (sous réserve de l'accord d'un responsable) un allongement de la durée de l'échéancier par rapport au calcul maximal initial (6, 12, 24 mois) lorsqu'il se trouve face à un débiteur en grande difficulté.

Questionnée par les médiateurs sur ce sujet, la directrice de l'Aripa a également rappelé qu'il existait bien un « reste à vivre » laissé au parent débiteur équivalent au montant du RSA pour une personne seule. Si cette règle n'est pas respectée, il convient donc de s'assurer que les données du débiteur sont exactes.



> Des délais de paiement dans le cadre de l'intermédiation financière qui ne correspondent pas aux dates de paiement prévues par le jugement.

Les jugements prévoient en général que la pension est payable d'avance en début de mois et avant le 5 du mois.

Dans le cadre de l'intermédiation financière, le débiteur verse la pension à la CAF et celle-ci reverse ces sommes à la créancière. Ce circuit engendre des délais de gestion, notamment lorsque le débiteur règle par prélèvement automatique, ce qui ne permet pas toujours de remplir cet engagement.

Or, certains créanciers ont fait part aux médiateurs de leur volonté de renoncer à l'intermédiation financière en raison de délais de reversement qu'ils estiment trop longs et qui ne respectent pas la décision du juge aux affaires familiales.



PRÉCONISATION N° 10/2023 DE LA MÉDIATION :
RÉDUIRE LES DÉLAIS DE REVERSEMENT DES PENSIONS
AU CRÉANCIER

✓ Sujet résolu

Des dispositions ont été prises par l'Aripa pour réduire le délai de reversement avec pour objectif de faire diminuer le délai de 8 jours à 1 jour.

L'Aripa précise que cet objectif est à ce jour atteint.

> La fin du paiement de la pension alimentaire en cas d'intermédiation financière

L'obligation alimentaire ne cesse pas automatiquement à la majorité de l'enfant. Il est fréquent que le juge aux affaires familiales prévoie que la pension alimentaire est due tant que l'enfant poursuit ses études ou n'est pas autonome.

Dans le dispositif d'aide au recouvrement des pensions alimentaires qui existait avant la mise en place de l'intermédiation financière, la CAF considérait que l'enfant était autonome lorsqu'il percevait un salaire supérieur à 55 % du Smic, s'alignant ainsi sur la notion de charge de l'enfant pour le droit aux prestations. Par ailleurs, cette aide cessait aux vingt ans de l'enfant.

Dans le cadre de l'intermédiation financière, en dépit de ce que prévoit le juge dans sa décision, les consignes imposent que la pension reste due tant qu'un nouveau jugement ne la supprime pas ou tant que le créancier ne renonce pas à cette contribution.

Or, les médiateurs ont constaté que dans certains cas, la CAF procède à l'intermédiation financière en faveur d'enfants salariés disposant même parfois de revenus supérieurs à ceux du débiteur.

En effet, le débiteur n'a pas toujours connaissance de la situation de ses enfants.

De son côté, la CAF ne peut pas décider de mettre fin de son propre chef au recouvrement des pensions : à défaut de l'accord des deux parents, seul un titre exécutoire peut clore l'intermédiation financière.

En outre, lorsque le parent débiteur est mis au courant de la situation et si le parent créancier ne consent pas à mettre fin au paiement, les délais de la justice pour obtenir une nouvelle décision peuvent être longs.

La pension continuera donc à être recouvrée jusqu'à ce qu'un nouveau jugement intervienne. Son effet pouvant être rétroactif, des indus importants pourront alors être détectés.

Un problème se pose également en cas de transfert de charge de l'enfant chez le débiteur de la pension alimentaire alors qu'aucune décision du juge aux affaires familiales n'est encore intervenue : le recouvrement de la pension se poursuit.

L'un des objectifs de la création de l'Aripa était de déjudiciariser les situations en cas de séparation. Or, le médiateur n'a souvent comme réponse que d'orienter le débiteur vers le tribunal.



PRÉCONISATION N° 11/2023 DE LA MÉDIATION :

MIEUX ACCOMPAGNER LES PARENTS POUR METTRE FIN À LA PROCÉDURE DE L'INTERMÉDIATION FINANCIÈRE LORSQUE L'ENFANT DEVIENT INDÉPENDANT FINANCIÈREMENT

➔ **Sujet en cours de résolution**

Les CAF ne disposent en effet pas d'un pouvoir de décision en ce qui concerne l'arrêt de versement d'une pension alimentaire mais elles peuvent conseiller les débiteurs sur les demandes de révision.

L'article 7 du projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice tel qu'adopté par l'Assemblée nationale le 18 février 2019 prévoyait de confier aux organismes débiteurs des prestations familiales, à titre expérimental et pour une durée de trois ans, la révision (CEEE) par application d'un barème national, sans préjudice d'un recours possible devant le juge aux affaires familiales.

Dans sa décision n° 2019-778 DC du 21 mars 2019, le Conseil constitutionnel a déclaré cette disposition contraire à la Constitution.

Le Conseil a considéré que le législateur avait autorisé une personne privée en charge d'une mission de service public à modifier des décisions judiciaires sans assortir ce pouvoir de garanties suffisantes au regard des exigences d'impartialité découlant de l'article 16 de la Déclaration de 1789 (DDHC).

Le sujet a à nouveau été porté auprès de la tutelle.

Sur ce sujet, la médiatrice de la CAF de Saône-et-Loire a formulé la proposition suivante : adresser un courrier d'information automatique aux parents créanciers et aux parents débiteurs pour leur rappeler les règles applicables sur la fin de procédure de l'intermédiation financière et les démarches à entreprendre s'ils souhaitent mettre fin au versement de la pension alimentaire, lorsque l'enfant est indépendant financièrement. Cette démarche pourrait être envoyée sur tous les dossiers avec une intermédiation financière en cours lorsque l'enfant atteint l'âge de 18 ans.

Cette proposition est également accueillie favorablement par l'Aripa.

> Les difficultés des allocataires bénéficiaires du recouvrement de leur pension alimentaire pour compléter leurs déclarations trimestrielles de revenus

Certains allocataires qui bénéficient de l'intermédiation financière pour le recouvrement de la pension alimentaire qui leur est due peuvent par ailleurs recevoir d'autres prestations servies par la CAF.

Lorsqu'ils perçoivent le RSA ou la prime d'activité, ils doivent compléter tous les trimestres une déclaration de ressources.

Le montant de la pension alimentaire perçue doit être reporté dans ces déclarations trimestrielles alors que les prestations familiales ne doivent pas être indiquées.

Or, l'obligation de déclarer les sommes recouvrées par la CAF n'est pas rappelée à l'allocataire lorsqu'il effectue cette démarche.

Aussi, il n'est pas rare que les allocataires ne mentionnent pas dans ces formulaires, les pensions recouvrées pour leur compte, par méconnaissance ou parce qu'ils pensent que la CAF qui verse la pension alimentaire recouvrée a déjà connaissance de ces sommes.

Il est aussi parfois difficile pour les allocataires d'identifier la nature des sommes perçues, notamment en cas de présence ou d'alternance d'allocation de soutien familial récupérable (Asfr) et d'allocation de soutien familial non récupérable (ASFNR).



PRÉCONISATION N° 12/2023 DE LA MÉDIATION :

AUTOMATISER L'INTÉGRATION DES PENSIONS ALIMENTAIRES DANS LES DÉCLARATIONS TRIMESTRIELLES DE RSA ET DE PRIME D'ACTIVITÉ POUR LES ALLOCATAIRES QUI BÉNÉFICIENT DE L'INTERMÉDIATION FINANCIÈRE

Sujet en cours de résolution

Plusieurs CAF ont mis en œuvre des requêtes locales pour identifier les paiements faits au titre du recouvrement afin de rectifier les déclarations trimestrielles de ressources des allocataires percevant le RSA ou la prime d'activité.

Le pôle médiation nationale préconise de généraliser cette pratique et de mieux informer les allocataires sur leurs obligations.

Par ailleurs des travaux ont été engagés pour la mise en place d'un assistant digital qui irait rechercher ces données pour les réintégrer aux déclarations de ressources.



> **Peu d'informations pour aider les allocataires à déclarer les pensions alimentaires recouvrées par la CAF à l'administration fiscale.**

Certains allocataires ont signalé leurs difficultés pour déclarer à l'administration fiscale le montant annuel des pensions alimentaires recouvrées pour leur compte par la CAF.

En effet, les montants reversés peuvent varier selon les mois et il est parfois difficile de distinguer les sommes versées au titre de la pension alimentaire de celles qui relèvent de l'allocation de soutien familial.



PRÉCONISATION N° 13/2023 DE LA MÉDIATION :

ÉLABORER UNE ATTESTATION RÉCAPITULANT LE MONTANT DES PENSIONS ALIMENTAIRES RECOUVRÉES À DESTINATION DE L'ADMINISTRATION FISCALE

➔ Sujet en cours de résolution

Une nouvelle notification automatique pourrait être créée sur le même modèle que celle adressée aux bénéficiaires de complément de libre choix du mode de garde (CMG). Ce document indiquerait aux allocataires le montant des pensions alimentaires à déclarer à la Direction générale des finances publiques (Dgfp).

La directrice de l'Aripa indique que la création d'un relevé annuel fait partie des projets à travailler dans le cadre des nouveaux outils Aripa.

Dans un horizon plus lointain, un échange de données entre l'Aripa et la Dgfp est prévu pour permettre la pré-complétude des déclarations de revenus. Des travaux vont être menés associant la DSS et la Dgfp.

5 Les délais de traitement dégradés des mutations fragilisant des populations

Les services de la médiation sont de plus en plus sollicités conséquemment à des blocages, des délais de traitement longs rencontrés par les allocataires lors de la mutation de leur dossier que ce soient des mutations de dossiers entre CAF ou avec la MSA.

Toutes mutations confondues les médiateurs ont eu à faire face à une augmentation de 45,5 % de leurs saisines entre 2021 et 2022. Cette thématique est dans le top 3 des thèmes de saisines des médiateurs. Ces dossiers sont sensibles du fait d'une population fragilisée par la crise sanitaire et l'inflation.

> Les difficultés rencontrées dans les mutations CAF/CAF

Les CAF sont organisées en réseau. Ce réseau couvre tout le territoire métropolitain ainsi que les DOM. Il s'articule autour de 101 CAF. Présentes dans tous les départements, elles ont une gestion indépendante les unes des autres.

L'allocataire est donc rattaché à une seule CAF, celle de son lieu de résidence.

En cas de déménagement, l'allocataire doit signaler son changement d'adresse auprès de la CAF de son lieu de résidence. S'il change de département, la règle de gestion prévoit que si un droit est positionné sur le dossier (RSA...), sa CAF (CAF sortante) mutera son dossier vers la CAF de son nouveau département (CAF entrante). Un bénéficiaire uniquement d'une allocation logement (AL) par exemple, déclarant un changement d'adresse sans formuler de demande d'AL pour son nouveau logement, ne verra pas son dossier muté. Si le changement d'adresse est réalisé en ligne, la mutation pourra être générée automatiquement.

Dans l'hypothèse où le dossier est muté, le changement d'adresse dans un premier temps doit être pris en compte par la CAF sortante qui adresse alors un certificat de mutation (CTMUT) à la nouvelle CAF qui devra ensuite le traiter.

La charge pesant actuellement sur le réseau des CAF induit une augmentation des délais de traitement des dossiers d'une manière générale. Ces délais sont amplifiés dans le cadre d'une mutation : au délai de traitement en CAF sortante s'ajoute le délai de traitement en CAF entrante.

Exemple d'une situation rencontrée en médiation :

Un allocataire M. P, a déposé une demande d'aide au logement en août 2022. La CAF entrante n'a pu traiter le dossier faute de certificat de mutation adressé par la CAF sortante. Ce certificat lui est parvenu en novembre 2022. En février 2023, ce dossier n'était toujours pas traité en CAF entrante. Il aura donc fallu pas moins de 3 mois pour que la CAF sortante adresse le certificat à la CAF entrante et plus de 4 mois pour que cette dernière le traite. Soit un délai de 7 mois.

Ces situations engendrent des ruptures de droits mettant en difficultés certains allocataires, difficultés accentuées par la conjoncture actuelle.

La Cnaf, consciente de cet écueil, a diffusé une information technique précisant les modalités d'optimisation et d'homogénéisation du traitement des mutations (IT 2021-015).

Cette IT propose plusieurs leviers d'optimisation du traitement des dossiers, en rappelant les dates d'effet des mutations, en présentant un nouvel outil d'ordonnancement des certificats de mutation.

Le déploiement d'un assistant digital « mutation » a permis dans une certaine mesure d'optimiser l'écoulement de la charge. Des consignes visent également à prévenir les ruptures de droits.

Ces actions n'ont cependant pas eu pour conséquence une diminution du nombre de saisines au niveau de la médiation.

Les médiateurs sont ainsi souvent saisis par les allocataires pour une incompréhension et une insatisfaction du fait de l'impact des délais de traitement sur leur droit. Ils œuvrent à l'amélioration de la prise en charge des situations dites sensibles.

D'une manière générale, on ne peut définir un profil type d'allocataires qui saisissent le médiateur. Cependant force a été de constater une augmentation des saisines de la part des étudiants, phénomène qui a pris de l'ampleur en 2022. Des jeunes, touchés de plein fouet par la crise du covid et l'inflation, sont dans des situations de plus en plus difficiles. Les CAF les accompagnent au quotidien par des actions ciblées pour lutter contre cette précarité. Cependant, les difficultés rencontrées dans le versement de leur droit à une allocation logement viennent dans une certaine mesure contrebalancer ces actions.



FOCUS SUR LES ÉTUDIANTS SOUS LE PRISME DE LA SEULE DEMANDE D'ALLOCATION LOGEMENT

Les difficultés des étudiants sont accrues par des délais de traitement dégradés, situation amplifiée par leur grande mobilité.

L'allongement des délais de traitement, la méconnaissance de la procédure (ex : la nécessité de refaire une demande AL dans la CAF entrante), génèrent pour beaucoup d'étudiants des difficultés financières.

Les médiateurs des CAF ont été impactés par l'augmentation de ces saisines, ce qui n'était pas le cas les années précédentes.

De fait, les étudiants sont de plus en plus mobiles. Cette mobilité est la conséquence d'une évolution des formations professionnelles (développement des stages et des périodes d'apprentissages/ double résidence...) et des retours épisodiques au domicile des parents (temps de stage, vacances). Ces situations induisent des mutations de dossiers fréquentes et dans un intervalle temporel très rapproché. Les CAF ne se montrent pas toujours aussi réactives qu'elles devraient l'être dans la prise en compte de ces changements.

Exemple de cas traité en médiation :

Une étudiante suit ses études dans le département A (CAF A). Elle fait une demande d'Allocation logement (AL).

En mars année N elle emménage dans le département B (CAF B) pour un stage de 2 mois. Elle signale le déménagement à la CAF A et fait une demande d'AL en CAF B.

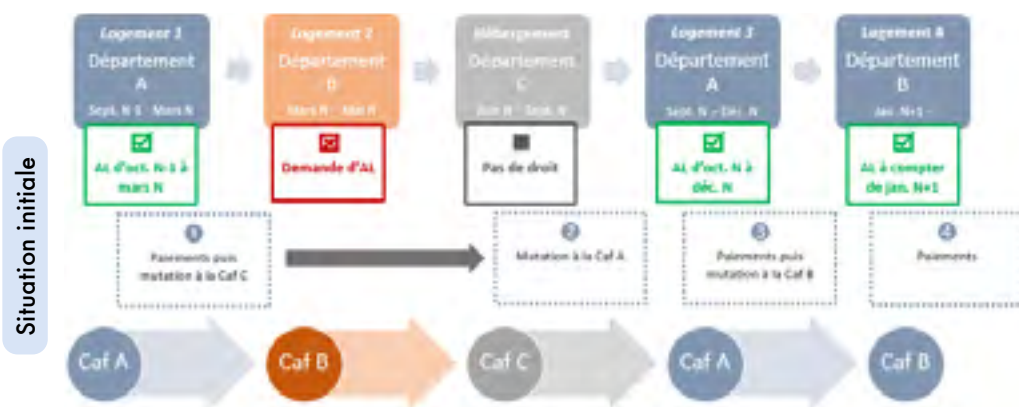
En juin année N, cette étudiante rentre chez ses parents dans le département C (CAF C). Elle signale le déménagement à la CAF B et envoie concomitamment un mail à cette même CAF pour signaler un retour chez ses parents (donc pas de demande AL en CAF C).

En septembre, elle retourne dans le département A (CAF A) pour y poursuivre son cursus jusqu'en décembre. Elle signale ce déménagement à la CAF C et fait une demande d'AL en CAF A.

En janvier N+1, elle repart en stage dans le département B (CAF B). Elle signale ce déménagement à la CAF A et fait une demande AL en CAF B.

Ainsi, la forte mobilité de cette étudiante peut faire (a fait) que le dossier a échappé à une CAF (la B année N). La CAF A a muté directement le dossier en CAF C alors même qu'il n'y avait pas de demande d'AL, l'étudiante étant retournée pour la période estivale chez ses parents. Cette CAF C a ensuite transféré le dossier en CAF A quelques mois plus tard avec une ouverture de droit puis a de nouveau muté le dossier en CAF B.

Cette étudiante a déposé des réclamations mais le temps qu'elles soient traitées, les certificats de mutations ont continué leur parcours entre les trois CAF. Elle a donc rencontré des difficultés à faire régulariser son dossier en CAF B année N. Elle aura obtenu le versement de ces droits en N+1. Ce dossier a mobilisé ainsi trois médiateurs qui ont travaillé en étroite collaboration.



Les régularisations postérieures pour des allocations logement non versées dans le cadre de mutations multiples sont empreintes de complexité.

Pour l'aide au logement, la compensation entre CAF n'est pas possible. En effet et contrairement ce qu'il se passe pour les autres prestations, le droit à l'aide au logement ne peut être servi que par la CAF du département où se situe le logement. Son montant varie selon la zone géographique du lieu d'habitation.

Le circuit de régularisation du dossier, du fait de cette spécificité, n'est pas toujours correctement effectué.

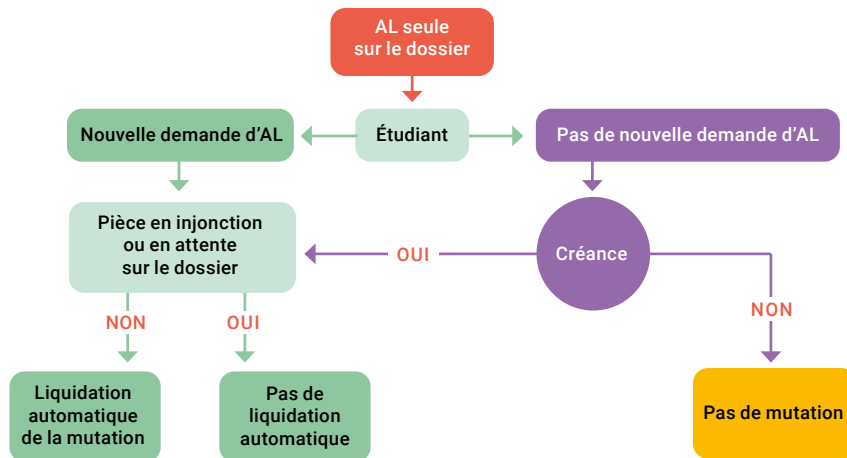
Par ailleurs, aux délais de traitement des différentes étapes s'ajoutent les délais liés à la coordination entre CAF cédantes et prenantes. Cette situation n'est pas un cas isolé.

> Des consignes de traitement insuffisantes

D'une manière générale, des consignes concernant le traitement des dossiers étudiants ont été diffusées dans une Instruction technique IT 2021-015 – Gestion des mutations. Elles visent à prendre en compte la situation des étudiants et éviter de muter des dossiers dans certains cas identifiés.

Elle précise notamment que les mutations doivent uniquement être effectuées en présence d'une créance non soldée ou d'une demande d'AL pour le nouveau logement.

L'IT 2022-91 – Point sur les mesures de l'allègement de la charge sur 2022 : annexe 1 vient compléter l'IT de 2021 et récapitule le processus à suivre.



Sur la base des éléments de l'IT de 2022, schéma récapitulatif du traitement des mutations des dossiers étudiants en CAF sortante (généralisée désormais à tout l'allocataire quel que soit leur situation)

Cette consigne ne suffit pas et ne prend pas suffisamment en compte le particularisme de mobilité récurrente.

En effet, d'après ce schéma, si une créance est détectée, le dossier est systématiquement muté même sans demande d'allocation logement. Or, cette situation est récurrente et contrevient à la simplification initiale prévue qui est que lorsqu'un étudiant retourne chez ses parents, le dossier n'est pas muté. Ainsi, un étudiant qui retournerait temporairement chez ses parents verrait son dossier muté au seul motif qu'une créance existe sur son dossier. La CAF prenante aurait alors pour seule fonction le recouvrement de la créance alors même que la CAF sortante aurait pu aisément procéder au recouvrement.

Les créances implantées sur un dossier ne sont pas rares. Des indus sont en effet régulièrement détectés notamment concernant la dernière mensualité d'AL, souvent versée à tort.

Pour exemple :

L'étudiant résilie son bail au 25/06 (en cours de mois) pour se domicilier chez ses parents pendant une période de vacances (pas d'ouverture de droit à AL). La CAF va verser début juillet l'AL se rapportant au mois de juin alors même que l'étudiant ayant quitté le logement le 25/06 ne peut y prétendre (en cause le délai de traitement qui n'a pas encore tenu compte du départ effectif de l'étudiant). La CAF sortante détectera un indu sur ce mois. La créance ne sera pas soldée car détectée trop tard : de ce fait, le dossier sera muté alors même qu'aucun droit AL ne sera ouvert en CAF entrante. Au vu des délais de traitement, le temps que ce dossier soit traité en CAF sortante et instruit en CAF entrante, notre étudiant sera déjà reparti vers d'autres horizons... Le dossier n'aura été muté que pour le recouvrement de l'aide au logement induement versée.

La consigne qui a été donnée de retenir le lieu de résidence pour déterminer la CAF en charge du recouvrement, avec ou sans droit, a constitué une mesure de rationalisation et de clarification. En effet, quand l'allocataire ne procède pas au règlement de sa créance (ce qui peut être le cas en absence de droit versé, le montant de l'indu ne pouvant alors être imputé sur les droits versés), une procédure de recouvrement est mise en place. La gestion du recouvrement entre départements n'est pas toujours aisée. Chaque CAF conventionne avec des huissiers de son territoire, il est donc plus opportun que ce soit la CAF de résidence qui actionne cette voie de recouvrement. Il en sera de même en cas de saisine du tribunal.

Cette consigne a été assouplie dans la mesure où l'évolution des moyens de communication offre la possibilité d'établir un contact « de proximité » avec l'allocataire avant toute voie de recours éventuelle et de procéder à un recouvrement amiable par la CAF sortante (visio, télé recouvrement...).

Le signalement d'une adresse provisoire par l'allocataire permettrait de ne pas muter le dossier même en présence d'indu. L'insertion des items : « adresse provisoire » « retour chez les parents » « durée » « retour prévu en CAF X » à cocher dans les formulaires ou la téléprocédure, couplée avec l'information « étudiant », pourrait permettre aux CAF un accès facilité à ces informations. Cette donnée permettrait notamment d'éviter de muter un dossier en cas de retour estival chez les parents, alors même que l'étudiant reviendrait à la rentrée dans la CAF de son lieu étudiantin quitté pour la période estivale.

> Des dossiers à prioriser

Pour pallier des délais de traitement longs, la CAF priorise certains dossiers dans le traitement des mutations. Il est demandé aux CAF de porter une attention particulière aux demandes de minimas sociaux.

Un étudiant ne touche généralement pas de minimas sociaux, il n'est donc pas prioritaire. Pour autant, cela ne signifie pas qu'il se trouve dans une situation financière qui lui permette d'attendre plusieurs mois le versement de son allocation logement.

Les dossiers étudiants sont des dossiers qui, d'une manière générale, ne sont pas complexes. Une réévaluation du traitement de ces dossiers vers un traitement rapide pourrait être envisagée. Une identification différenciée du statut étudiant faciliterait la prise en compte de ces dossiers.

Un traitement rapide dans un contexte de mobilité accrue permettrait ainsi d'éviter des réclamations ultérieures et des régularisations parfois complexes.



PRÉCONISATION N° 14/2023 DE LA MÉDIATION

SUR LE SUJET DES MUTATIONS EN GÉNÉRAL :

COLLABORER ÉTROITEMENT AVEC LES SERVICES, NOTAMMENT DANS LE CADRE D'UN GROUPE DE TRAVAIL DÉDIÉ, AFIN DE TROUVER LES LEVIERS POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU TRAITEMENT DES MUTATIONS ET RÉDUIRE LES DÉLAIS DE TRAITEMENT.

PRÉCONISATION N° 15/2023 DE LA MÉDIATION

SUR LE CAS DES ÉTUDIANTS EN PARTICULIER :

PRIORISER, AUSSI BIEN EN CAF SORTANTE QU'EN CAF ENTRANTE LE TRAITEMENT DES CERTIFICATS DE MUTATION DES ÉTUDIANTS.

Des CDD pourraient être embauchés en septembre, octobre.

Prévus dans certaines CAF, ces embauches pourraient être généralisées afin de renforcer les équipes durant ce pic d'activité. Des CAF ont également pris l'initiative d'installer une permanence directement au sein des universités à la rentrée universitaire.



PRÉCONISATION N° 16/2023 DE LA MÉDIATION

FAIRE ÉVOLUER LES CONSIGNES DE FAÇON À NE PAS MUTER UN DOSSIER EN CAS DE RETOUR CHEZ LES PARENTS POUR UNE PÉRIODE DÉTERMINÉE MÊME SI UNE CRÉANCE EST DÉTECTÉE SUR LE DOSSIER EN PRÉVOYANT LA POSSIBILITÉ DE DÉCLARER UNE ADRESSE PROVISOIRE, NOTAMMENT DANS LA TÉLÉPROCÉDURE.

Le dossier présentant un indu pourra être muté lors du dépôt de la nouvelle demande d'AL en CAF prenante.

En réponse à ces recommandations, le département production de la Direction du réseau de la Cnaf précise que :

- Des actions ont été entreprises afin d'optimiser le traitement des mutations : expérimentation régionale visant à prioriser le traitement des mutations, mise en place d'indicateurs, ...
- Le sujet de la prise en compte d'une adresse provisoire n'entraînant pas la mutation du dossier (même en présence de créances) doit de nouveau être évoqué avec la Direction comptable et financière nationale. En effet, il est prévu de demander aux bénéficiaires d'AL seule, s'ils souhaitent faire une demande d'AL pour leur nouveau logement. Si la réponse est négative, il pourrait être envisagé de ne pas muter le dossier même si des créances sont présentes.

> Retour sur les difficultés rencontrées dans les mutations entre la CAF et la MSA

La médiation est régulièrement saisie par les allocataires lorsqu'ils changent de caisse, qu'ils quittent la CAF pour la MSA ou vice versa.

Les écueils soulevés dans le rapport d'activité de la médiation 2021, sont encore d'actualité.

Il paraît donc toujours nécessaire de simplifier les mutations inter-régimes et généraliser les affiliations partielles.

Une harmonisation de la gestion des remises de dettes et bordereaux de créances reste également nécessaire.

Cette récurrence de saisines côté médiation, est chronophage pour les médiateurs. Dans un souci d'amélioration, le médiateur de la Cnaf et le médiateur de la CCMSA collaborent au développement des partenariats afin de régler de manière plus efficiente les dossiers en souffrance et d'en optimiser le traitement.

Cependant, ce palliatif, s'il peut être efficace dans la gestion des dossiers au quotidien pour les médiateurs, ne fait pas disparaître les saisines et les difficultés de traitement en amont.

Un groupe de travail dédié est constitué avec les deux organismes afin de pouvoir identifier les différents points de blocage et d'y apporter des solutions. Des points mensuels sont organisés. La médiation, au cœur du système, se propose de collaborer à cette harmonisation des pratiques et des règles de gestion.



PRÉCONISATION N°17/2023 DE LA MÉDIATION

ASSOCIER LA MÉDIATION AU GROUPE DE TRAVAIL COMPOSÉ DES ÉQUIPES DÉDIÉES DE LA CCMSA ET DE LA CNAF AFIN DE CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION ET À L'OPTIMISATION DU TRAITEMENT DES MUTATIONS AUTOUR DE THÉMATIQUES SPÉCIFIQUES.

De manière générale, le volume des saisines des médiateurs pour des situations liées aux mutations permettent à ces derniers d'avoir une vue globale des écueils. Ils ont pu relever des points d'attention qui permettraient de faire évoluer des pratiques.

Le pôle médiation nationale, en tant que point centralisateur, se propose de collaborer légitimement avec les équipes dédiées côté Cnaf et CCMSA à l'amélioration et à l'optimisation du traitement de ces dossiers dans un groupe de travail autour de thématiques spécifiques.



Les projets 2023

Afin d'articuler au mieux la mise en œuvre des différents projets à venir et de proposer au réseau une vision globale de la stratégie adoptée, le pôle médiation nationale a élaboré en début d'année sa feuille de route pour 2023.



Le projet de téléprocédure médiation sera au cœur de l'activité de la médiation de la Branche. Et pour que la mise en place de ce nouveau téléservice se déroule dans les meilleures conditions, dans un premier temps, la téléprocédure sera déployée en phase expérimentale dans 4 départements : Alpes-Maritimes (06), Loire-Atlantique (44), Paris (75) et Tarn-et-Garonne (82).

À compter de juin 2023, les médiateurs des CAF concernées vont ainsi expérimenter à la fois ce nouveau mode de contact allocataire, mais également le plan de travail innovant mis à disposition des médiateurs dans le cadre du déploiement de la téléprocédure médiation.

2023 permettra également de réaffirmer les grands principes régissant la fonction de médiateur avec la publication du livret du médiateur dans sa version actualisée et le lancement d'un 3^{ème} questionnaire d'évaluation de l'adéquation de la médiation à la loi Essoc dans chaque CAF.

Pour ce faire, le pôle médiation nationale a élaboré une fiche récapitulant les attendus de la médiation administrative dans la branche Famille au regard de la loi Essoc et des éléments de doctrine communiqués au réseau au cours de ces dernières années.



Une action de communication sera également menée à l'attention des directeurs des CAF afin de mobiliser autour de ces grands principes.

Évènement incontournable de la vie du réseau, le 11^e séminaire annuel des médiateurs sera programmé durant le mois de septembre 2023.

Enfin, le pôle médiation continuera de proposer en parallèle, tout au long de l'année, différents corners pour accompagner les médiateurs dans leurs pratiques.



ZOOM SUR LE PROJET DE TÉLÉPROCÉDURE MÉDIATION

La fonction médiation a été largement renforcée par la promulgation de la loi Essoc du 10 août 2018, loi pour un État au service d'une société de confiance. En effet, l'article 34 de ce texte prévoit l'existence d'un médiateur dans chaque organisme et précise son périmètre d'action.

Aujourd'hui, un médiateur national a été nommé à la Cnaf et chaque CAF est dotée d'un médiateur au sein de son organisme. Mais les pratiques divergent et la visibilité des médiateurs se révèle hétérogène d'un département à un autre.

Aussi, en réponse aux attentes des allocataires et aux injonctions de l'État (exigence légale de dématérialisation des démarches et recommandation de la MNC renforcées par l'engagement pris auprès du Conseil d'État), les équipes de la Cnaf travaillent au développement d'une téléprocédure médiation. Ce nouveau téléservice permettra d'harmoniser l'offre proposée en matière de médiation sur l'ensemble du territoire, de garantir son accessibilité et d'outiller efficacement les médiateurs. En effet, la branche Famille souhaite profiter de cette opportunité pour aménager aux médiateurs un nouveau plan de travail dans le nouveau système d'information (NSI) afin de gérer ces demandes de médiation.

La mise en place de ce nouveau service est prévue en deux temps :

> **Juin 2023** : expérimentation dans 4 CAF test : ouverture de la téléprocédure aux allocataires et mise à disposition du plan de travail pour les médiateurs.

> **Octobre 2023** : généralisation de la téléprocédure et du plan de travail à l'ensemble du réseau.

Les CAF pressenties en raison de la solidité du pilotage de la médiation et de la variété des organisations en place ont répondu présentes et l'expérimentation sera lancée dans les organismes suivant :

- CAF des Alpes-Maritimes (06) ;
- CAF de Loire-Atlantique (44) ;
- CAF de Paris (75) ;
- CAF de Tarn-et-Garonne (82).

Les retours des médiateurs des CAF expérimentatrices permettront d'optimiser ce nouveau service afin de proposer au réseau une version fiabilisée pour la rentrée 2023.

L'année 2023 augure ainsi de nouvelles perspectives, tant pour les allocataires avec un nouveau téléservice mis à leur disposition, que pour les médiateurs avec le déploiement d'un plan de travail innovant.

À suivre... dans le rapport d'activité médiation 2023 !



Focus sur les préconisations

L'ensemble des préconisations de la médiation depuis la mise en place du réseau des médiateurs et les suites apportées sont compilés dans le tableau en annexe.

Si des actions restent encore à mettre en œuvre, de nombreuses améliorations sont été apportées aux sujets identifiés dans nos rapports. Ces résultats sont le fruit de la collaboration de la médiation avec les différentes directions de la Cnaf (Direction des politiques familiales et sociales, Direction comptable et financière, Direction du réseau, ...) sans lesquelles ces avancées n'auraient été possible.

Ce focus a pour finalité de dresser un bilan de l'action de la médiation au cours des dernières années en mettant en exergue les principaux résultats obtenus.

PRÉCONISATIONS FORMULÉES DE 2014 À 2021

	Sur l'organisation	Sur la réglementation	Total
Nombre de préconisations	30	36	66
Taux de mise en œuvre	66,6 % (20)	66,7 % (24)	66,7 %
Taux d'engagement	26,7 % (8)	27,8 % (10)	27,3 %
Taux d'abandon	6,7 % (2)	5,5 % (2)	6 %

2/3 des préconisations formulées par le pôle médiation nationale ont été mises en œuvre. Ce résultat, très positif, révèle la pertinence des propositions émises par la médiation et l'intérêt porté à celles-ci par la Branche. En effet, si la plupart des préconisations sont le produit d'une concertation avec les équipes, leur mise en œuvre traduit l'engagement des différentes directions dans ce processus d'amélioration de la qualité.

> Quelques exemples de réalisations parmi les plus emblématiques :

• Sur la réglementation

- L'évolution des conditions d'attribution du complément de mode de garde en faveur des allocataires en service civique.
- L'introduction d'un délai de rétroactivité d'un mois pour l'ouverture des droits au complément de mode de garde.
- L'actualisation des consignes permettant d'accorder aux artistes-auteurs réduisant leur activité pour élever leurs enfants le bénéfice de la PreParE à taux partiel.

Ces trois évolutions étant le résultat de la collaboration avec le Département enfance jeunesse et parentalité de la Direction des politiques familiales et sociales de la Cnaf.

- La suppression de la prise en compte des ressources des ex-conjoints pour le calcul de l'allocation différentielle grâce aux efforts conjugués de la médiation et de la direction des relations internationales de la Cnaf.

• Sur l'organisation

- Le déploiement de l'offre tuteurs et la mise à disposition d'un nouvel espace numérique dédié, projet longtemps porté par les services et attendus par les usagers.
- Les précisions apportées à la notion d'isolement, résultat d'un travail conjoint entre la médiation nationale et les directions de la Cnaf, consacrant le principe que « le doute doit bénéficier aux allocataires ».
- Les précisions apportées sur le réexamen des dossiers frauduleux dans le cadre de l'intervention de la médiation, apportant également des précisions sur le traitement des dépôts de plainte classés sans suite à des fins d'harmonisation.
- La fin du recours à un numéro téléphonique surtaxé, avancée permise par la loi Essoc du 10 août 2018.

• 27 % des préconisations sont à l'étude ou en cours de mise en œuvre. Dans l'attente, des évolutions intermédiaires ou des expérimentations ont été mises en place pour répondre à certaines problématiques par exemple :

- La création de nouvelles rubriques dans « Mon Compte » permettant à l'allocataire de consulter, par type de prestations, quelles ressources sont prises en compte pour le trimestre de droit. La proposition d'illustration par des graphiques est toujours à l'étude.
- L'évolution du système d'information concernant les retenues intégrales sur les versements de CMG permettant de ne plus considérer les paiements du droit M en M+1 comme des rappels mais comme un paiement mensuel (application du PRP). L'extension de cette évolution à d'autres prestations devrait prochainement être mise en œuvre.
- La poursuite de l'expérimentation de recentralisation du RSA. Après le département de la Seine-Saint-Denis, premier à intégrer le dispositif, les Pyrénées Orientales (2022) et l'Ariège (2023) ont rejoint l'expérimentation. Cette expérimentation prendra fin le 31 décembre 2026.

D'autres sujets de grande ampleur poursuivent leur progression (nouvelle phase de refonte des notifications de dettes, travaux de modernisation des échanges avec les Carsat engagés, programmation du partage des prestations pour le complément de mode de garde, ...).

• **Seules 6 % des préconisations n'ont pas abouti. À l'origine de ces abandons :**

- Des préconisations reposant sur une jurisprudence fluctuante (solidarité entre concubins) ou n'ayant pas trouvé d'écho favorable auprès des pouvoirs publics (pas de prolongation des mesures dérogatoires en matière de dégressivité des aides au logement, pas de suppression du calcul trimestriel de l'AAH pour les allocataires exerçant une activité professionnelle.).
- Une préconisation générant finalement plus de contraintes et des solutions palliatives mises en œuvre en parallèle (suppression des mouvements comptables dans caf.fr)

À ces résultats s'ajoutent les préconisations émises pour l'année 2022. Au total 17 recommandations ont été formulées autour des 5 thématiques portées dans le présent rapport :

- 1 sur le recouvrement (sur l'organisation)
- 2 autour du sujet PreParE/Micro-entrepreneur (sur l'organisation)
- 4 sur les mutations (sur l'organisation)
- 5 sur l'AJPP (1 sur l'organisation + 3 sur la réglementation)
- 6 sur l'Aripa et l'intermédiation financière (4 sur l'organisation + 2 sur la réglementation)

PRÉCONISATIONS 2022

	Sur l'organisation	Sur la réglementation	Total
Nombre de préconisations	12	5	17
Taux de mise en œuvre	0 % (0)	40 % (2)	12 %
Taux d'engagement	100 % (12)	60 % (3)	88 %
Taux d'abandon			

Grâce au travail conjoint mené avec les équipes de la Direction des politiques familiales et sociales, 2 propositions portant sur la réglementation relative à l'AJPP ont déjà été mises en œuvre.

Les travaux portant que les autres préconisations ont été engagés en lien avec les différents services de la Cnaf.

Ces nouvelles recommandations 2022 portent à 83 le nombre total de préconisations formulées par la médiation depuis la mise en place du réseau.





Annexe

Le bilan des précédents rapports

Tableau récapitulatif des recommandations de la médiation de 2014 à 2021

Légende : Le vert 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
Notifications	1 – Améliorer la qualité des notifications adressées aux allocataires.	<p>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).</p> <p>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.</p>
	2 – 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.
	3 – 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).
	4 – 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
Téléphone	5 – Offrir un numéro d’appel joignable de l’étranger.	Les allocataires ne peuvent pas joindre la CAF de l’étranger par les numéros existants.
	6 – Supprimer le coût surtaxé du numéro d’appel CAF (0810).	<p>La Cnaf travaille sur une réforme de la modulation tarifaire qui doit être applicable au 1^{er} octobre 2015. Cette réforme doit conduire à une harmonisation de la tarification entre les téléphones fixes et mobiles.</p> <p>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^{er} janvier 2021.</p>

Date du constat	Résultat
Cf. rapports 2014, 2017, 2018, 2019, 2020	<p>En cours</p> <p>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.</p> <p>Les notifications d'indus sont retravaillées dans le cadre du programme de prévention des indus. Travaux lancés en 2019 (notification et supports).</p> <p>Poursuite des travaux en 2020 : Diffusion des supports appui-métier le 31/12/2020.</p> <p>Première phase de refonte des notifications en mars 2021 : Refonte des voies de recours et intégration du droit de rectification.</p> <p>Poursuite des travaux en 2022</p> <p>À suivre</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis à compter de 2015</p> <p>Mise à disposition dans l'espace « Mon Compte » pour tous les allocataires de l'ensemble des notifications de droits et paiement depuis 2015.</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis en 2019</p> <p>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.</p>
Cf. rapports 2016, 2017	<p>Acquis en 2017</p> <p>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.</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis en 2015</p> <p>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.</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis en 2020</p> <p>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.</p> <p>Actualité publiée en ce sens dans caf.fr le 7 janvier 2021</p>

Recouvrement des indus	<p>7 – 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>8 – 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.</p> <p>9 – 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>10 – 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>
Contrôle et lutte contre la fraude	<p>11 – Harmoniser les pratiques de contrôle des CAF.</p>	<p>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.</p>
	<p>12 – Redéfinir un barème de récupération des indus.</p>	<p>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.</p>
	<p>13 – Harmoniser le traitement des dépôts de plainte classés sans suite</p>	<p>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.</p>

Cf. rapport 2014	<p>En cours</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>Ces deux mesures devraient être mises en œuvre en 2023</p> <p>Nouvelles recommandations sur le sujet dans le rapport 2022</p> <p>À suivre</p>
Cf. rapport 2018	<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 au réseau en avril 2019. Elle précise les conditions de mise en application de la majoration de retenue pour les indus frauduleux et limite le recouvrement au PRP majoré de 50 %.</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>Impact à mesurer</p>
Cf. rapport 2017	<p>Sans suite.</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 demeurerait la règle.</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis en 2016</p> <p>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).</p>
Cf. rapports 2014, 2016, 2018	<p>Acquis en 2019</p> <p>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).</p>
Cf. rapport 2016	<p>Acquis en 2016</p> <p>L'IT 2018-119 Réexamen des dossiers fraude du 18 juillet 2018 apporte des précisions sur ce point.</p>

Contrôle et lutte contre la fraude	14 – 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.
	15 – 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.
	16 – 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.
	17 – Lors du réexamen sur la 3 ^e 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.
	18 – S'assurer de la bonne diffusion des critères de qualification des situations de vie maritale.	Rappels de la Médiation dans le rapport d'activité 2019. 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. IT du 17/10/2018 sur la notion d'isolement Encart caf.fr sur le concubinage
Dématérialisation, téléprocédure caf.fr	19 – Mettre en place des échanges dématérialisés avec les Carsat pour faciliter le passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux. Moderniser la procédure d'échanges avec les Carsat.	La mise en place d'échanges dématérialisés dans le cadre du passage à la retraite est prévue dans chaque COG depuis 2013. De nouveau inscrit dans la COG 2018-2022, ce chantier est planifié dans le schéma directeur du système d'information pour 2021. Convention signée en 2019 entre la Cnaf et la Cnav + échanges dématérialisés à horizon 2020
	20 – Amplifier la communication en direction des allocataires sur le Phishing (ou hameçonnage).	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

Cf. rapport 2016	<p>Acquis en 2020</p> <p>Diffusion de la LR 2020-030 le 1^{er} 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^{er} septembre 2020.</p>
Cf. rapport 2016	<p>Acquis en 2018</p> <p>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.</p>
Cf. rapport 2016	<p>Acquis en 2016</p> <p>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.</p>
Cf. rapports 2019, 2020	<p>Acquis en 2021</p> <p>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.</p>
Cf. rapports 2019, 2020	<p>En 2021, 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.</p> <p>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).</p>
Cf. rapports 2014, 2018	<p>Art 53 du PLFSS 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Liquidation automatique des pensions vieillesse pour les bénéficiaires d'AAH atteignant 62 ans > Report de la condition de subsidiarité du RSA au regard des avantages vieillesse à l'âge de 67 ans <p>En 2022 : planification des évolutions informatiques</p> <p>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.</p> <p>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 à la suite du premier lot) et dématérialiser également le passage à la retraite des bénéficiaires RSA</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis en 2018</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>

Dématérialisation, téléprocédure
caf.fr

<p>21 – 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>
<p>22 – 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>
<p>23 – 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>
<p>24 – Supprimer l'affichage des mouvement 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>
<p>25 – 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. rapports 2017, 2018	<p>En cours</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. 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>Travaux 2021 :</p> <p>Offre globale tuteurs moraux et physiques en phase d'étude. En cours de développement,</p> <p>Prévision juin 2022</p> <p>Permis par le développement de l'outil Calp</p> <p>À suivre</p> <p>2022 : déploiement de l'offre tuteurs (en faveur des tuteurs physiques dans un premier temps – Echéance 2024 pour les tuteurs moraux)</p>
Cf. rapport 2018	<p>Acquis en 2019</p> <p>La correction de cette anomalie a été mise en œuvre en avril 2019.</p>
Cf. rapport 2016	<p>Acquis en 2017</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>
Cf. rapport 2021	<p>2022</p> <p>À revoir les équipes</p> <p>Sans suite</p> <p>Il s'avère compliqué de s'appuyer «sur les choix fait pour l'envoi des notifications papier ou mail», ceux-ci dépendant de paramétrages locaux.</p> <p>De plus, certains choix de non-envoi des notifications sont gérés manuellement par les gestionnaires lors de la liquidation, donc sans possibilité de les identifier automatiquement pour transposition dans le SI (à moins qu'un signalement soit systématiquement opéré...).</p> <p>Enfin, le travail effectué par les équipes de la Cnaf sur les courriers créances, et plus particulièrement la livraison des 3 derniers dans la version de septembre 2022 (état des remboursements, état du trop-perçu et état de l'échéancier de remboursement), répondent au besoin de clarification identifié par la médiation.</p> <p>Plutôt que de masquer ou supprimer des informations, il semble effectivement plus opportun de proposer des outils pour expliquer les différents mouvements comptables.</p>
Cf. rapport 2021	<p>2022</p> <p>À revoir les équipes</p> <p>Des travaux ont déjà été réalisés dans ce domaine en avril 2022 et de nouvelles rubriques ont été créées dans « mon Compte » permettant à l'allocataire de consulter, par type de prestation, quelles ressources sont prises en compte pour le trimestre de droit.</p> <p>Préconisation toujours à l'étude.</p>

Bonnes pratiques	<p>26 – Charge d'enfant</p> <p>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>27 – AAH/Subrogation</p> <p>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>28 – Projets de réforme (Cf. réforme AL)</p> <p>> 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.</p> <p>> 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 AL entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021 a généré différentes difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Des modalités de calcul plus complexes et une plus grande volatilité du droit ; > Des dysfonctionnements liés au DRM ; > Des difficultés pour résoudre les anomalies du DRM et un effet « ping-pong » ; > Un manque de visibilité et un possible découragement...

Cf. rapport 2021	<p>2022</p> <p>Une demande a été formulée au service Cnaf en charge de ce processus.</p> <p>À revoir avec les équipes</p>
Cf. rapport 2021	<p>Partiellement acquis</p> <p>Septembre 2022 :</p> <p>L'expression du besoin n'a pas encore été étudiée pour le périmètre de la subrogation dans le projet de dématérialisation. En effet, les équipes souhaitent en amont pouvoir vérifier si le besoin d'une subrogation est vérifié après la mise en place de l'ensemble du processus dématérialisé. L'étude d'une subrogation si besoin de nos bénéficiaires d'AAH quel que soit le taux d'incapacité est un reste à faire.</p> <p>À ce jour, les notifications de retraite sont bien adressées en format papier par les Carsat au CAF dès lors qu'un dossier de retraite a été traité et ce quel que soit le taux d'incapacité (document appelé formule de liaison). C'est bien ce document qui permet aux CAF de mettre à jour le dossier de l'assuré et de mettre en place une subrogation si besoin pour tous les bénéficiaires d'AAH.</p>
Cf. rapport 2021	<p>Préconisations de portée générale en cas de projet de réforme d'envergure (réforme AL, CMG simplifié...).</p> <p>Concertation en lien avec Services Publics + en cas de nouveau projet de réforme.</p> <p>Enseignements tirés dans le cadre des arbitrages rendus pour la mise en place de la solidarité à la source</p>

Bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> > 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. > 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...) 	
	<p>29 – Collaboration CAF/MSA</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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. 	<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"> > Simplifier les mutations inter régimes et rendre obligatoires les affiliations partielles ; > Harmoniser la gestion des remises de dettes, des bordereaux de créances et des demandes de partage des prestations.
	<p>30 – Relations avec l'ambassade de la RDC en France :</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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. 	<p>Demande de légalisation des actes de naissance des ressortissants de la RDC :</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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 ; > Une pratique introduisant davantage de souplesse communiquée au réseau des médiateurs

Cf. rapport 2021	<p>2022 Poursuivre les travaux entrepris avec la CCMSA</p>
Cf. rapport 2021	<p>2022 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) a réception de la preuve des démarches entreprise auprès de l'ambassade. Préconisations à reprendre en cas de persistance des difficultés.</p>

RÉGLEMENTATION

Domaines	Action	Commentaire
Accueil du jeune enfant	31 – Introduire un délai de rétroactivité d'un mois pour les demandes de CMG.	<p>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.</p>
	<p>32 – Réviser la base documentaire @doc en supprimant la restriction concernant les enfants issus des territoires français d'outre-mer du bénéfice systématique de la prime à l'adoption sous prétexte de l'absence de services de l'aide sociale à l'enfance.</p> <p>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).</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
	33 – Verser le CMG structure en tiers payant.	<p>Une expérimentation en cours depuis le 1^{er} 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.</p> <p>Un élargissement de cette expérimentation aux structures d'accueil du jeune enfant a été pour l'instant rejeté par les parlementaires.</p>

Date du constat	Résultat
Cf. rapports 2014, 2016	<p>Acquis en 2018</p> <p>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.</p>
Cf. rapport 2020	<p>Acquis en 2022</p> <p>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.</p> <p>2021</p> <p>Un arrêt de la Cour d'appel d'Aix en Provence du 14 mai 2021 concernant la Cpam 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.</p> <p>2022 : évolutions en cours</p> <p>Mise à jour @doc à venir</p> <p>Mise à jour du SI Paje en ce sens prévue pour 2023</p>
Cf. rapport 2014	<p>Prévu</p> <p>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.</p>

Accueil du jeune enfant

34 – 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.

35 – 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.

36 – 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

37 – 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 2018	<p>Acquis en 2020</p> <p>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^{er} janvier 2020.</p>
Cf. rapport 2014	<p>En cours</p> <p>2020</p> <p>Cette demande d'évolution est toujours d'actualité.</p> <p>2022</p> <p>Cette demande d'évolution est toujours d'actualité.</p> <p>Le PLFSS 2023 porte 3 mesures concernant le CMG, notamment la linéarisation. CMG structure non concerné par la réforme mais révision des différents modes de calcul à cette occasion.</p> <p>Attention : le cumul entre CMG linéarisé et CMG structure non linéarisé risque d'être source de complexité</p>
Cf. rapport 2014	<p>En cours</p> <p>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.</p> <p>Projet abandonné du fait du versement de la prime à la naissance au 2^e mois de l'enfant.</p> <p>Relance des travaux en 2021 :</p> <p>Réforme concernant la modification de la date versement de la prime à la naissance.</p> <p>Depuis le 1^{er} avril 2021, la prime est de nouveau versée au début du 7^{ème} mois de grossesse au lieu du 2^e mois de l'enfant.</p> <p>Les décrets introduisent une nouvelle période « au-delà de la 20^e semaine de grossesse » au cours de laquelle la prime sera versée sur présentation d'un acte d'enfant sans vie</p> <p>Acquis en 2021</p> <p>@doc mis à jour en ce sens et mise à jour du SI Paje en ce sens prévue pour 2023</p> <p>À compter du 1^{er} avril 2021 et par exception, le droit peut s'ouvrir si l'un des événements suivants intervient à compter du 1^{er} jour de la 20^e semaine de grossesse :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Naissances très prématurées > Interruptions médicales de grossesse > Enfants nés sans vie > Enfants ayant vécu et décédés avant le 1^{er} jour du mois de droit
Cf. rapport 2017	<p>Acquis en 2018</p> <p>Afin qu'ils soient en mesure de conseiller au mieux les allocataires, des guides PreParE sont à disposition des agents au sein des CAF.</p> <p>Ces guides nécessitent cependant d'être complétés et enrichis afin de répondre aux mieux aux attentes des usagers.</p>

Accueil du jeune enfant	38 – 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.
Aides au logement	39 – 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.
	40 – 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.
	41 – 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.
Handicap	42 – 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.
	43 – 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 Cpll du 18 décembre 2014.

Cf. rapport 2021	<p>2021</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Cf. rapports 2014, 2016, 2017	<p>Acquis en 2021</p> <p>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).</p>
Cf. rapport 2017	<p>Acquis en 2020</p> <p>Fin de l'application de l'évaluation forfaitaire pour les apprentis et les jeunes salariés à compter d'avril 2020</p>
Cf. rapport 2016	<p>Sans suite</p> <p>Pas de prolongation du dispositif dérogatoire</p>
Cf. rapport 2020	<p>Proposition 2020</p> <p>Une étude a été engagée par la Cnaf afin de déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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. <p>Dans l'attente, l'élaboration d'une requête a été sollicitée par la Direction des politiques familiales et sociales de la Cnaf en 2021.</p> <p>À suivre.</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis</p>

Handicap	44 – 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
	45 – 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
	46 – 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.
	47 – 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.
	48 – Inclure l'AAH dans la base ressources de l'Ass.	<p>Ainsi, le bénéficiaire continuerait de percevoir l'Ass, déduction faite du montant d'AAH auquel il peut prétendre.</p> <p>Cette mesure, moins lourde en termes de gestion, présente plusieurs avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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 2014	<p>Sans suite</p> <p>Cette mesure n'a pas abouti.</p> <p>En revanche, le périmètre du futur revenu universel d'activité pourrait englober l'AAH.</p> <p>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.</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis en 2015</p> <p>Une lettre réseau a été diffusée afin de faire appliquer ce nouveau droit à la rentrée 2015.</p>
Cf. rapports 2016, 2017	<p>Acquis en 2018</p> <p>Depuis 2018, les accords peuvent être délivrés pour 20 ans (au lieu de 10 aujourd'hui), ce qui devrait limiter les difficultés.</p>
Cf. rapport 2017	<p>En cours</p> <p>Évolution concernant la dématérialisation demandée mais non planifiée.</p> <p>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.</p> <p>Solution à l'étude : possibilité de récupérer les données employeur via le DRM (AJPA et AJPP).</p> <p>Évolution relative au fractionnement reportée. Elle était prévue en juin 2021 puis décalée à une date inconnue</p> <p>Loi du 15/11/2021 visant à améliorer les conditions de présence parentale auprès d'un enfant dont la pathologie nécessite un accompagnement soutenu + décret du 28/04/2022 (fractionnement, renouvellement exceptionnel...).</p> <p>Nouvelles difficultés (Cf. recommandations rapport 2022)</p>
Cf. rapport 2019	<p>Proposition 2019</p> <p>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.</p> <p>En 2021, cette proposition est toujours en cours d'expertise auprès de la Direction de la réglementation de Pôle emploi.</p> <p>À suivre</p>

Handicap

49 – AAH et Invalidité

> **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. 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.

> **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.

Les problèmes posés par les suspensions du versement de l'AAH dans l'attente du dépôt d'une demande d'avantage invalidité :

- > Des ruptures de droit, sources fréquentes de litiges ;
- > Une situation mal envisagée par la réglementation : la demande d'avantage invalidité débouche sur une absence de droit (mauvaise orientation) ;
- > La divergence de pratique entre les CAF en matière de paiement rétroactif.

Cf. rapport 2021

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.

En attente positionnement DGCS

<p style="text-align: center;">Handicap</p>	<p>50 – 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 style="text-align: center;">Allocation de soutien familial (ASF)</p>	<p>51 – 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^{ère} 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>

Cf. rapport 2019	<p>Partiellement acquis en 2020</p> <p>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>2021</p> <p>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>Quelques spécificités :</p> <p>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.</p> <p>Incidence sur le formulaire papier. Remaquetage en cours pour pouvoir identifier ces dossiers auprès du service médical.</p> <p>Date entrée en vigueur janvier 2022. Dans un premier temps, gestion informatique en tant que nouvelle pathologie (forçage) dans l'attente intégration au Si.</p> <p>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>2022</p> <p>IT et mise à jour suivi AJPP en cours</p>
Cf. rapport 2021	<p>Acquis en 2022</p> <p>Nouvelle consigne explicite 17/06/2022 :</p> <p>Le jugement d'impécuniosité avec un retour à meilleure fortune du débiteur constitue le seul cas où l'ASFNR 4 mois doit être de nouveau valorisée.</p>

Conditions d'ouverture de droit : titre de séjour	52 – 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.
	53 – 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.
Conditions d'ouverture de droit : droit au séjour	54 – 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
Droit aux prestations en faveur des enfants étrangers	55 – Clarifier les règles actuelles concernant les droits aux prestations en faveur des enfants étrangers 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.
Résidence en France	56 – 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 2018	<p>Acquis en 2018</p> <p>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.</p>
Cf. rapports 2016, 2017	<p>Acquis en 2020</p> <p><u>En cas de renouvellement :</u></p> <p>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.</p> <p>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.)</p> <p><u>En cas de maintien, dans l'attente de la nouvelle décision :</u></p> <p>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.</p> <p><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></p>
Cf. rapport 2018	<p>Acquis</p> <p>La DSS a été saisie d'une proposition de modification réglementaire en 2019.</p> <p>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.</p>
Cf. rapport 2018	<p>En cours</p> <p>Un recensement de l'ensemble de ces situations a été lancé en 2019 afin de saisir les pouvoirs publics sur ces problématiques.</p> <p>Sujet toujours à l'étude en 2021</p> <p>31 mai 2021</p> <p>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.</p> <p>Nouvelles décisions de justices de juin 2021 : 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). À 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.</p> <p>Décisions à signaler à la DSS lorsque la Cnaf reviendra vers eux à la suite du courrier adressé par le DG</p> <p>Partiellement acquis en 2022</p> <p>Juillet 2022 : Réponse au DDD indiquant donner consigne aux CAF de respecter la jurisprudence pour les ressortissants des pays de l'ex-Yougoslavie, du Sénégal et des Etats-Unis à compter du 1^{er} octobre 2022.</p> <p>Septembre 2022 : Suite contre ordre de la DSS, discussions toujours en cours.</p> <p>Nouvelle discussion engagée avec la DSS en 2023.</p>
Cf. rapport 2017	<p>En cours</p> <p>Des travaux – initiés par la Direction de la Sécurité Sociale – sont actuellement menés.</p>

Résidence alternée	<p>57 – Faire évoluer les règles en matière de droits aux prestations en faveur des enfants en résidence alternée.</p> <p>58 – Informer les parents sur la possibilité de partager certaines aides</p> <p>59 – 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>60 – 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>
Revenu de solidarité active	<p>61 – 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>62 – 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>

Cf. rapports 2016, 2017, 2019, 2020, 2021	<p>Partiellement acquis</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>2022 : multiplication des décisions de justice autorisant le partage des autres prestations en cas de garde alternée (CMG et Prepare notamment).</p> <p>Travaux engagés dans le cadre du PLFSS 2023 afin de partager le CMG avec un objectif de mise en œuvre au 1^{er} décembre 2025</p>
Cf. rapport 2019, 2020	<p>2021</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>
Cf. rapport 2017	<p>En cours</p> <p>En parallèle, recentralisation effective dans certains départements d'outre-mer :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Loi de financement 2019 : recentralisation du RSA en Guyane et à Mayotte (LR 2019-010) > Loi de financement 2020 : recentralisation RSA et RSO à la Réunion + recentralisation du financement du RSO en Guyane (LR 2020-003) <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>2021</p> <p>02/09/2021 : 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^{er} 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>2022 : Poursuite de l'expérimentation.</p> <p>1^{er} candidat : CAF 93 (LR 2022-006).</p> <p>Intégration des Pyrénées Orientales et de l'Ariège à l'expérimentation de recentralisation du RSA (IT 2022-140)</p>
Cf. rapport 2018	<p>Acquis en 2020</p> <p>Précisions sur le sujet apportées dans @doc / CGOD : « 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>2020 : 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>

Revenu de solidarité active	63 – 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).
Divers	64 – 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
	65 – Allocataires transfrontaliers > 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. 66 – Allocataires transfrontaliers > 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 2018	<p>Acquis en 2020</p> <p>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.</p>
Cf. rapport 2014	<p>Acquis en 2014</p> <p>Une instruction a été adressée au réseau en 2014 pour exposer les nouvelles règles en la matière.</p>
Cf. rapport 2021	<p>Acquis en 2022</p> <p><u>Sur le montant théorique</u> : Dispositions du règlement européen reprises dans le suivi législatif et dans @doc (en cas de non retour du document précisant le montant des prestations versées dans les 3 mois, la CAF procède au calcul du complément différentiel sur la base du barème communiqué par le Cleiss).</p> <p><u>Sur l'exclusion des PF étrangères</u> : la Cnaf a été alertée en parallèle sur la nécessité de clarifier les règles en la matière. @doc a été mis à jour en ce sens le 26/10/2022 en précisant que : « En cas de séparation, si les prestations familiales étrangères ne sont pas perçues par l'allocataire mais par son ex conjoint et que l'allocataire conteste la prise en compte des prestations étrangères qu'il ne perçoit pas, il convient d'inviter ce dernier à demander l'application de l'article 68 bis du règlement (Ce) n° 883/2004. En cas de refus de l'organisme étranger, les Pfe ne doivent pas être retenues dans le calcul du RSA/PPA. »</p>



Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle 75685 Paris cedex 14
www.caf.fr
www.monenfant.fr

