



Médiation  
administrative

# Médiation administrative

Rapport annuel 2023



caf.fr

« La première règle avant d'agir consiste à se mettre à la place de l'autre. Nulle vraie recherche du bien commun ne sera possible hors de là. »

**Abbé Pierre**

## Sommaire

Édito de la Présidente du Conseil d'administration, Isabelle Sancerni	4
Édito du Directeur général, Nicolas Grivel	6
Les temps forts 2023	8
Les principaux résultats 2023	12
Le mot de la médiatrice nationale, Christelle Dubos	13
Le réseau des médiateurs de la branche Famille	14
Paroles de médiateurs	16
<b>Chapitre 1 : La médiation en chiffres</b>	18
I. Le volume des saisines en 2023	20
II. Le profil des requérants en 2023	26
III. La nature des saisines en 2023	27
IV. Le traitement des saisines en 2023	34
<b>Chapitre 2 : Constats et préconisations de la médiation</b>	44
I. La mutualisation de l'Ajpp et la gestion des demandes de médiation	46
II. Les consignes des pages locales caf.fr	49
III. La prolongation des droits en faveur des détenteurs de cartes de séjour de plus d'un an	51
IV. Les consignes pour la perception des droits à l'Aah avant 20 ans	54
V. Le versement de la prime exceptionnelle de solidarité en faveur des personnes incarcérées	57
VI. L'évolution du cadre juridique de la médiation	59
<b>Chapitre 3 : Focus 2023 et Perspectives 2024</b>	62
I. Focus sur les préconisations	63
II. Focus sur le questionnaire d'adéquation avec la loi Essoc	67
III. Focus sur le Conseil national de la médiation	71
IV. Focus sur la téléprocédure médiation	72
V. Feuille de route 2024	75
Annexe 1	77
Bilan des précédents rapports	

## Édito

**L**e 25 mai 2023, Christelle Dubos a été nommée membre du Conseil national de la médiation, instance placée auprès du ministère de la Justice. Cette nomination est remarquable, tant elle illustre la reconnaissance du rôle précurseur et continu de la branche Famille en matière de médiation entre les usagers et l'organisme. Rappelons-le, derrière Christelle Dubos, ce sont l'ensemble des Caf qui sont dotées depuis 2023 d'un médiateur : l'effort réalisé par notre Branche en matière d'accompagnement de nos allocataires et bénéficiaires est admirable.

Si je dresse un rapide bilan de 2023, sur la base des très intéressants éléments contenus dans ce rapport d'activité, plusieurs points extrêmement positifs se détachent à mon sens.

En premier lieu, et nous pouvons nous en féliciter, depuis 2022, l'on observe une baisse de 3% du nombre de saisine des médiateurs par les allocataires. Parallèlement, les saisines aboutissant à la mise au jour d'une erreur commise par la Caf ont diminué de 3%. Ces deux chiffres corrélés, s'ils venaient à être confirmés dans les années à venir, tendraient à souligner la qualité croissante des actions menées par les Caf, que ce soit en termes de liquidation ou d'information de nos bénéficiaires.

2023 se caractérise également, et je m'en réjouis, par la baisse significative du nombre de dossiers en lien avec les

allocations logement. L'on peut y voir, enfin, un retour à la normale sur cette thématique, après les années très difficiles que le réseau mais aussi les allocataires ont vécues à la suite de la réforme des allocations logement. Cette expérience, pour douloureuse qu'elle soit, doit nous amener à être plus que jamais vigilants sur le nécessaire accompagnement de nos publics et de nos agents à l'occasion de la mise en œuvre de réformes d'ampleur. Outiller nos agents de



manière correcte, leur transmettre des consignes et des éléments d'arbitrage clairs et précis, c'est leur permettre de mieux renseigner et épauler les usagers dans les évolutions de la législation. En 2023, alors que la déconjugalisation de l'Aah est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> novembre, l'augmentation de 3% des demandes de médiation liées au handicap semble confirmer l'importance de ces actions, à laquelle je sais les services de la Cnaf et les Caf très attachés.

Parce que nous concevons la médiation comme un puissant outil tant au service des allocataires qu'à celui des Caf et de leurs agents, le pôle médiation nationale et son réseau ont par ailleurs, au cours de cette année 2023, posé les bases de réformes structurantes. Je ne listerai pas ici les préconisations toujours très pertinentes émises par les médiateurs, ni les évolutions des processus. Je tiens toutefois à en souligner deux, qui portent en elles la promesse d'une réelle amélioration du service rendu par notre Branche.

Tout d'abord, les premières expérimentations de la téléprocédure dédiée à la médiation ont été lancées, au cours de l'année 2023, dans 4 Caf, rejointes par 6 autres caisses. Les premiers résultats obtenus sont très concluants. La généralisation de ce mode de saisine, prévue pour 2024, constituera une avancée notable dans l'accès de tous aux droits, au juste-droit, l'un des objectifs-phares de notre COG 2023-2027.

D'autre part, en concertation avec les autres branches de la sécurité sociale, le pôle médiation nationale a saisi en avril 2023 la Direction de la sécurité sociale d'une demande d'évolution de la législation, en l'occurrence, de l'article 34 de la loi Essoc de 2018. Ce dernier prévoit que toute introduction d'un dossier de médiation suspend les délais de recours. En pratique, la suspension est génératrice de difficultés pour les allocataires et de forts coûts de gestion pour les Caf, lorsque la médiation n'aboutit pas positivement pour le demandeur. Nous souhaitons que la démarche de médiation interrompe le délai de recours, une solution plus sécurisante juridiquement et matériellement pour chacun des acteurs engagés dans ce dossier.

Cette préconisation, l'une des nombreuses émises depuis 2018 par la médiation, et dont 63,9 % ont été effectivement mises en œuvre, illustre le rôle fondamental de la médiation dans nos organismes : assurer, dans toutes nos actions, l'égalité de traitement, la transparence, la cohérence, l'accompagnement des plus faibles, mais aussi le bien-être au travail de nos agents. Que chacune des personnes impliquées dans ce beau dessein trouve ici l'expression de mes plus chaleureux remerciements.

**Isabelle Sancerni**  
Présidente du Conseil d'administration

## Édito

**A**vec la généralisation de l'intermédiation des pensions alimentaires, la déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé ou encore le lancement de l'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales, l'année 2023 aura encore été riche en projets nouveaux pour les Caf. Année charnière, elle aura aussi été marquée par la négociation de notre nouvelle convention d'objectifs et de gestion,

centrée autour des enjeux d'accès aux droits et d'amélioration de notre relation de service.

Dans ce contexte, la médiation n'est pas qu'un mode de recours périphérique qu'il faudrait assurer, elle incarne au contraire, et d'une façon exemplaire, notre volonté constante d'offrir un service attentionné tourné vers les allocataires et garant du juste droit.

En veillant à répondre de manière simple et individualisée aux 20 800 saisines dont la moitié ont des motifs d'incompréhensions d'une législation foisonnante, elle rassure et accompagne les allocataires vers une plus grande autonomie.

En réexaminant l'ensemble de la situation de l'allocataire, elle constitue une protection qui permet le « rattrapage » du juste droit dans près de 4 cas sur 10, générant pour les personnes concernées 13 millions d'euros de rappels.

En prenant en considération chaque « histoire » d'allocataires, y compris dans certaines situations qui ont une occurrence très faible, elle amène à trouver des solutions et des voies d'améliorations.

En observant la mise en œuvre du droit dans les situations concrètes, les équipes de médiation exercent un rôle d'éclaireur pour faire évoluer la réglementation et nos organisations. L'année 2023 en aura encore été la preuve.

Enfin, pleinement incluse dans notre relation de service et dans ses enjeux, la médiation va connaître une évolution nécessaire avec l'ouverture en 2024 d'une téléprocédure dédiée, actuellement testée dans plusieurs Caf, complémentaire des autres modes de contact. Nous en attendons une réduction des délais de traitement des demandes, concourant ainsi à nos efforts pour mieux accompagner un public souvent fragile.

Parce qu'il fait toute sa part dans cet objectif par son rôle indispensable d'écoute, de facilitateur et de vigie, je veux profiter de cet éditorial pour remercier l'ensemble du réseau des médiateurs.

**Nicolas Grivel**  
Directeur général



# Temps forts 2023

- Vie du réseau
- Rencontres partenaires
- Téléprocédure
- Actualité du pôle



## 31 janvier et 6 février Corners quizz TBN

Le pôle national a organisé un corner sur le tableau de bord des médiateurs. Le tableau de bord national (TBN) est un outil du médiateur qui a vocation à objectiver leur activité. Une fiche doit être complétée pour chaque saisine et sur la base des éléments saisis, l'outil propose des éléments statistiques. Un questionnaire avait été adressé aux médiateurs en amont. Les résultats ont été commentés durant ces corners qui ont été l'occasion de rappeler les modalités de remplissage de chaque rubrique de la fiche. Un pense-bête a été mis à disposition des médiateurs pour les accompagner.



## 23 janvier Les 50 ans du médiateur de la République

Le médiateur de la République, autorité indépendante, a été créé le 3 janvier 1973. Cette dénomination a été remplacée en 2011 par Le Défenseur des droits (DDD). Cette année, il fêtait donc ses 50 ans. Claire Hédon, actuelle Défenseuse des droits a souhaité marquer cet anniversaire en organisant un colloque le 23 janvier 2023. De nombreux médiateurs de tous horizons ont répondu présents. Christelle Dubos a participé à la table ronde : « Quelles perspectives pour une médiation de confiance au service des usagers » ; ce fût l'occasion de rappeler la place des médiateurs institutionnels dans le processus de médiation des organismes de sécurité sociale.

## 10 février Parution de la LR 2023-007 : Livret du médiateur

La lettre réseau a pour objectif de diffuser le dossier repères Médiation composé du livret du médiateur, précisant l'ensemble des informations utiles pour l'exercice de la fonction, et de supports de communication destinés à présenter la fonction auprès des services et des partenaires.



## 21 mars Réunion des médiateurs de la sécurité sociale à l'URSSAF Caisse nationale

## 27 juin Réunion des médiateurs de la sécurité sociale à la Cnav

## 7 octobre Réunion des médiateurs de la sécurité sociale à la Cnav

Les médiateurs de la sécurité sociale se réunissent régulièrement dans un des organismes. Ils partagent leurs projets et leurs actualités (séminaires, Conseil national de la médiation, présentation du rapport d'activité, traitement des menaces de suicide, interventions des tribunaux administratifs...) Ces rencontres sont aussi l'occasion de travailler de concert sur des sujets communs. Les médiateurs portent conjointement une évolution des textes afin de faciliter la pratique des médiateurs sur le terrain : ils souhaitent un passage de la suspension des voies de recours – consécutive à la recevabilité d'une saisine médiation – vers une interruption.

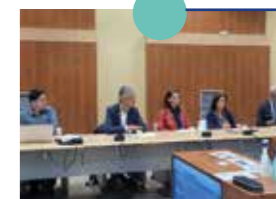


## 13 avril Communication médiation à l'attention des directeurs et information du réseau

Un message a été adressé aux directions des Caf par la médiatrice nationale. Le pôle a communiqué sur les grands projets inscrits dans la feuille de route de la médiation administrative pour 2023 :  
 • Téléprocédure médiation  
 • Livret du médiateur  
 • Nouveau questionnaire Essoc  
 • Séminaire 2023, ...  
 Un premier bilan du nombre de rapports d'activité reçus des Caf a été dressé. Cette communication a été l'occasion de rappeler l'importance de ce bilan dans lequel le médiateur doit rester libre de formuler des préconisations et l'intérêt de le présenter auprès du Conseil d'administration.

## 2 mai Questionnaire Loi ESSOC

Un questionnaire a été adressé aux Caf afin d'objectiver l'adéquation de leur organisation par rapport aux attendus de la loi Essoc (Cf. focus dédié).



## 16 mai Déplacement à Nancy

Christelle Dubos a été invitée à participer à la réunion régionale des médiateurs du Grand Est. Elle a été reçue à Nancy, Caf d'une référente, Fanny Genay. Ce premier déplacement a été l'occasion de faire connaissance avec les médiateurs du Grand Est, d'être à leur écoute. Une présentation du service de l'Aripa a été effectuée ce qui a donné lieu à de riches échanges.

## Temps forts 2023

### 25 mai Nomination au Conseil national de la médiation (CNM)

Christelle DUBOS a été nommée membre du Conseil national de la médiation (Cf. focus dédié).



### 1<sup>er</sup> juin Déplacement à Orléans

Christelle Dubos a été invitée à participer à la réunion régionale des médiateurs de la Région Pays de Loire Centre Val de Loire. Elle a été reçue à Orléans, Caf d'une référente, Corinne Darde Baes. Une présentation exhaustive des Caf et de leur activité médiation a été proposée. Des échanges nourris sur l'activité médiation ont permis de mieux connaître les particularités locales et d'aborder la posture du médiateur. Christelle Dubos est intervenue pour présenter les travaux en cours sur la Cog et la posture de médiateur.

### 8 juin Déplacement du groupe national à Toulon

Les référents médiateurs de chaque région se sont réunis pour leur réunion annuelle délocalisée. La Caf du Var, Caf d'une référente, Valérie Dupouey, a accueilli le groupe national pour une journée et demie de travail collaboratif. L'actualité de la médiation et la préparation du séminaire étaient à l'ordre du jour.



### 29 juin Ouverture de la téléprocédure à 4 Caf Expérimentatrices

La téléprocédure a été lancée dans 4 Caf expérimentatrices : Caf des Alpes-Maritimes, Caf de la Loire-Atlantique, Caf de Paris et Caf du Tarn-et-Garonne (cf. focus dédié).



### 11 juillet Déplacement à Nantes

### 12 septembre Déplacement à Paris

### 19 septembre Déplacement à Montauban

### 19 octobre Déplacement à Nice

Les 4 Caf expérimentatrices ont accueilli chacune leur tour Christelle Dubos et le pôle médiation nationale afin de leur présenter concrètement l'impact de la téléprocédure dans leur organisme. Après les échanges, une démonstration a été faite par chaque médiateur, de la saisine par l'allocataire au traitement final du dossier. L'approche de la procédure de traitement est différente en fonction de la configuration de la Caf et son organisation.



### 28 septembre Corner téléprocédure

Dans le cadre de l'expérimentation de la téléprocédure et en vue de sa généralisation, un corner a été proposé au réseau afin de lui présenter ce nouvel outil à venir. Les médiateurs des Caf expérimentatrices ont coanimé cette session avec le pôle national. L'enthousiasme des animateurs a rassuré les médiateurs sur le nouveau plan de travail et le traitement des saisines issues de la téléprocédure.



### 9 novembre Déplacement à Lille

Christelle Dubos a été accueillie à la Caf de Lille, Caf d'une référente, Marie-Pierre Mariani, pour la dernière réunion régionale 2023 de la région des Hauts de France. Les référents ont présenté la médiation dans leur région. La présentation des médiateurs et de leur activité a été exhaustive. Le partenariat mis en place fait montre de dynamisme.

### 16 novembre 11<sup>e</sup> Séminaire des médiateurs à Mérignac

Les médiateurs des Caf se sont réunis cette année encore pour leur séminaire annuel, destination Mérignac. Monsieur Grivel, directeur Général de la Cnaf, a introduit ce nouveau séminaire. Il a partagé sa vision et a échangé avec les participants. Christelle Dubos, médiatrice nationale, a ouvert cette édition. De son côté, Paule Grégoire, DPD et PRADA, a rappelé les principes fondamentaux liés au RGPD. Stéphane Lescarbotte, développeur applicatif expert, a quant à lui présenté les nouveautés et les évolutions techniques des outils informatiques médiation.



### 27 novembre Rencontre avec la Défenseuse des droits

Une rencontre a été organisée au siège du Défenseur des droits entre Christelle Dubos, le pôle médiation et Daniel Agacinski, délégué à la médiation auprès de la défenseure des droits assisté de Marc Loisel, directeur des affaires publiques. À l'ordre du jour, la révision de la convention partenariale afin de se mettre en conformité avec les évolutions actuelles et l'organisation de chaque institution.

### 11 décembre Élargissement de l'expérimentation de la téléprocédure à 6 Caf supplémentaires

Fort des résultats de la première phase, le pôle médiation a souhaité élargir l'expérimentation avant l'ouverture à l'ensemble du réseau. Six autres Caf sont venues rejoindre le groupe d'expérimentateurs. L'ensemble des régions est ainsi représenté (cf. focus dédié).




























### 13 décembre Réunion des partenaires à la Caf de Paris

La Caf de Paris a convié pour sa deuxième année consécutive ses partenaires de la médiation à une matinée d'échanges. Christelle Dubos et Sophia Drici ont été invitées à participer à cette rencontre. Une présentation de la téléprocédure, dont la Caf de Paris est expérimentatrice, a permis de faire connaître aux partenaires ce nouveau mode de saisine du médiateur.

## Principaux résultats 2023

Si une légère baisse du nombre de demandes a été observée, de façon générale, les résultats de l'année 2023 pour l'ensemble du réseau suivent les mêmes tendances qu'en 2022.

	2023	2022	Tendance
<b>Recevabilité des demandes de médiation</b>			
 21 696 demandes ont été reçues.		22 441	↘ - 3 %
 5 055 demandes « hors médiation » (irrecevables) ont été réorientées vers d'autres services.		5 098	↘ - 1 %
 Les demandes irrecevables représentent 23 % du volume total des saisines reçues par les médiateurs.		19 %	+ 4 pts
<b>Profil des requérants à la médiation</b>			
 Près de la moitié des allocataires (47 %) qui se sont adressés aux médiateurs sont des personnes isolées.		48 %	- 1 pt
 40 % des allocataires qui se sont adressés aux médiateurs sont en activité (salariés ou travailleurs indépendants).		38 %	+ 2 pts
Q.F. 43 % des allocataires qui se sont adressés aux médiateurs ont un quotient familial compris entre 501 et 1 000 euros.		42 %	+ 1 pt
<b>Principaux émetteurs des saisines</b>			
 47 % des saisines proviennent des allocataires.		45 %	+ 2 pts
 18 % des saisines émanent du Défenseur des droits.		18 %	0 pt
<b>Principaux motifs des saisines</b>			
 39 % des demandes sont liées à une absence de paiement.		42 %	- 3 pts
 29 % des demandes sont liées à une incompréhension relative aux droits.		26 %	+ 3 pts
 25 % des demandes sont liées à l'incompréhension d'un indu.		20 %	+ 5 pts
<b>Prestations concernées par les demandes de médiation</b>			
 36 % des demandes concernent une aide au logement.		40 %	- 4 pts
rSa 23,7 % des demandes concernent le RSA.		23,7 %	0 pt
 22 % des demandes concernent une prestation liée au handicap.		19 %	+ 3 pts
<b>Cause des saisines après analyse du médiateur</b>			
 Pas d'erreur CAF dans 60 % des situations.		57 %	+ 3 pts
 13 % des causes concernent les délais de traitement.		15 %	- 2 pts
 8 % des causes concernent un dysfonctionnement informatique.		7 %	+ 1 pt
 7 % des causes concernent une erreur de liquidation.		6 %	+ 1 pt
 5 % des causes concernent une réponse CAF inadaptée.		8 %	- 3 pts
<b>Résolution des dossiers</b>			
 39 % des demandes donnent lieu à une révision du dossier, soit une régression de 2 points par rapport à 2022.		41 %	- 2 pts
<b>Délais</b>			
 Le délai de prise en charge des saisines s'élève à 11 jours, soit une diminution de 3 jours par rapport à l'an passé.		14 j	- 3 j
 Le délai réel (entre la saisine de l'allocataire et la réponse du médiateur) atteint 36 jours.		37 j	- 1 j
<b>Incidence financière de la médiation</b>			
 13 605 890 € de rappels.		14 141 752 €	- 535 862 €
 1 304 323 € d'indus ont été annulés à la suite de la médiation.		1 494 602 €	- 190 279 €
 736 501 € d'indus ont fait l'objet d'une remise (commission de recours amiable) à la suite de l'intervention du médiateur.		648 344 €	+ 88 157 €
 Soit un total de 15 085 459 € de régularisations positives en faveur de l'allocataire.		15 788 493 €	- 703 034 €
 1 350 711 € d'indus ont en revanche été détectés à la suite de l'intervention du médiateur.		2 231 822 €	- 879 111 €



## Le mot de la médiatrice nationale

L'année 2023 aura été, de nouveau, une année riche en rencontres, actions et temps forts pour la médiation administrative de la branche Famille. Mais cette année aura été surtout marquée par la signature de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027. La médiation institutionnelle y a toute sa place. En effet, l'axe 2 de cette convention prévoit de « garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations ». Pour ce faire, elle ambitionne de « sécuriser et accompagner nos publics dans une relation de confiance centrée sur l'accès aux droits et aux services ».

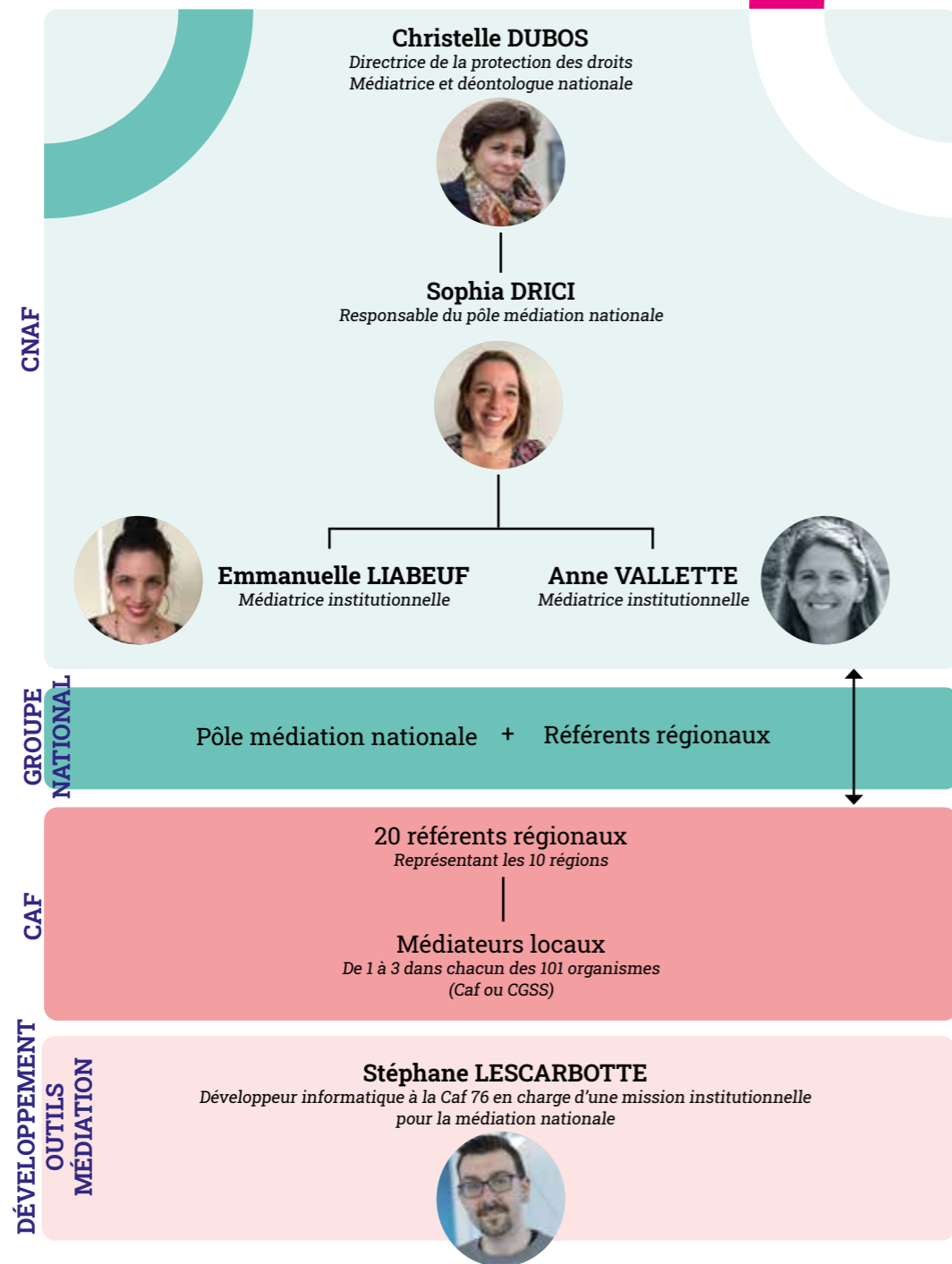
Notre ambition est d'aller vers les allocataires en prévenant le besoin, en anticipant le contact et en accompagnant la demande. Cet engagement se traduit notamment par la promotion des dispositifs visant à garantir l'équité de traitement des allocataires. La médiation administrative y joue donc un rôle de premier rang. La mise en œuvre de la téléprocédure médiation déployée dans un 1<sup>er</sup> temps en phase expérimentale dans 4 puis 10 Caf courant 2023, sera généralisée d'ici la fin de l'année 2024. Elle s'inscrit, ainsi, dans les actions menées pour faire évoluer l'approche de la relation de service vers une relation omnicanale. De plus, dans ce rapport, les médiatrices/médiateurs du réseau sont mis à l'honneur ! En effet, les 112 médiateurs de nos 101 Caf apportent une réponse adaptée aux dossiers des

allocataires. En garantissant un nouveau regard sur plus de 21 000 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 essentielle est avant tout humaine.

C'est pourquoi, au-delà de la présentation du réseau de la médiation, vous trouverez dans ce rapport une « photographie » de la médiation de la branche Famille. Cette année, nous avons également choisi de donner la parole à 21 de nos médiatrices/médiateurs de notre Branche qui ont bien voulu partager leur vision de la médiation. Comme les années précédentes, ce rapport présente l'activité de la médiation au cours de l'année 2023 : les résultats chiffrés, les constats marquants, nos préconisations et le suivi de nos recommandations, conduite par des équipes engagées tant au niveau du pôle national que dans les Caf. Ce rapport est avant tout le leur. Qu'ils soient ici toutes et tous remerciés pour leur travail, leur investissement, leur expertise et leur dynamisme sans faille, œuvrant ainsi chaque jour avec conviction et efficacité. Je vous invite à parcourir ce présent rapport pour vous faire une idée précise de l'activité menée par la médiation de la branche Famille.

**Christelle Dubos**  
Médiatrice nationale de la Cnaf

# Le réseau des médiateurs de la branche Famille



## PÔLE MÉDIATION NATIONALE

- Répond aux saisines qui sont adressées directement à la Cnaf
- Développe, anime le réseau et favorise les échanges entre le national et le local
- Centralise et analyse l'ensemble des rapports des médiateurs afin d'identifier des pistes d'amélioration
- Fait connaître et valorise la fonction de médiation
- Fluidifie et renforce les relations avec les partenaires d'autres institutions au niveau national
- Produit un rapport national présentant les constats et bilans des médiateurs des Caf
- Accompagne les médiateurs sur un plan réglementaire et dans leur pratique de la médiation
- Crée et développe des outils à destination des médiateurs

## RÉFÉRENTS RÉGIONAUX

- Participe au groupe national pour faire remonter les constats de leur région
- Anime le réseau régional des médiateurs
- Relaie aussi bien les informations ascendantes que descendantes

## MÉDIATEURS LOCAUX

- Traite les saisines médiation relevant de la compétence de sa Caf
- Participe au réseau des médiateurs
- Produit chaque année un rapport d'activité

## MISSION INSTITUTIONNELLE

- Conçoit et développe l'espace métier médiation (Sharepoint)
- Développe le tableau de bord médiation nationale (TBN)
- Élabore des tutoriels vidéo sur les outils (médiastuces)



# Paroles de médiateurs

Tout au long de l'année 2023, des portraits de médiateurs du réseau ont été publiés dans l'espace collaboratif des médiateurs (SharePoint médiation). Vingt-et-un d'entre eux se sont pliés à l'exercice et ont répondu à différentes questions sur leur parcours, leur vision de la médiation mais aussi leurs loisirs.

**Ludivine CAULIER (Caf 76)**  
« Si la médiation était une danse, elle serait un bel enchevêtrement de pas qui d'un geste, un regard, un sourire, emmène, rassemble, et partage une belle diversion dans un déplacement de corps coordonnés, soit un «joyeux carnaval de rue». »

**Laure BOULANGER (Caf 62)**  
« J'ai une règle d'or : "Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas qu'on te fasse". »

**Aurélien THIBAUT (Caf 75)**  
« Le but de la médiation est en effet d'aider les usagers et de trouver un consensus pour les deux parties dans le respect de la bonne application de la législation. »

**Fanny GENAY (Caf 54)**  
« Lorsque j'ai commencé à exercer cette activité et à prendre en charge les médiations, j'ai été surprise par le ressenti de certains délégués du Défenseur des droits ou partenaires à l'égard de la Caf. »

**Nadine LENOIR (Caf 71)**  
« Ce qui me plaît dans la médiation c'est que derrière chaque situation qui nous est soumise, il y a des nouvelles histoires, de nouveaux parcours de vie. »

**Colette FILAUMAR (Caf 974)**  
« Écouter les parcours de vie de ces allocataires a été pour moi une expérience très intéressante. »

**Catherine LAUGIER (Caf 84)**  
« La personne humaine est au cœur de la médiation et la médiation au cœur de la personne humaine. »

**Mostafa ZAKANI (Caf 72)**  
« Je crois que c'est mère Teresa qui a dit : " Nous réalisons que ce que nous accomplissons n'est qu'une goutte dans l'océan. Mais si cette goutte n'existait pas dans l'océan, elle manquerait. " »

**Marylène DOUSSANG (Caf 40)**  
« Il arrive que l'accompagnement de l'allocataire dans la compréhension et l'acceptation de la décision soit parfois difficile, mais j'apprécie de pouvoir expliquer et convaincre. »

**Sandra LEVERRIER (Caf 14)**  
« Savoir se défaire de ses a priori, de ses certitudes est un atout majeur pour mener à bien cette mission. »

**Sylvie HERNOUX (Caf 02)**  
« Si vous vous sentez isolés, parfois impuissants devant une situation, le réseau des médiateurs est là. Ensemble, nous sommes plus forts. »

**Christine OLIVIER (Caf 41)**  
« Le médiateur est une petite lanterne, une main tendue dans un univers complexe où chacun doit rentrer dans une case. »

**Christophe COELHO (Caf 51)**  
« Le médiateur rétablit un lien de confiance et consacre du temps à une personne, une famille et à sa situation. »

**Aline FRANCOIS (Caf 55)**  
« Ce travail de co-construction pendant ces 7 années a été très riche et avoir pu apporter ma pierre à l'édifice qu'est ce beau réseau des médiateurs est une grande fierté. »

**Magali MARTIN-QUEMERE (Caf 94)**  
« Le temps de la médiation est un temps où on réhumanise le dossier. »

**Clotilde FATON-ISENSCHMID (Caf 39)**  
« L'indépendance a toujours été une clef de voute de mon travail, ainsi que la compréhension de la nature humaine à travers ses ressentis, ces positionnements ces actions... »

**Céline OUDART (Caf 06)**  
« Il faut parfois plusieurs essais au pâtissier pour doser sa recette, chaque four est différent mais en respectant les fondamentaux et avec une motivation sans faille le coup du cœur du Chef est à portée de main ! »

**Norman BELFETHI (Caf 09)**  
« Je pense que notre rôle est d'intervenir lorsque le dialogue est rompu entre l'usager et notre institution afin de garantir que les droits et devoirs de chacun aient bien été respectés. »

**Mickaël MINODIER (Caf 38)**  
« Prendre le temps d'écouter l'usager, d'analyser le dossier en détail et dans sa globalité... et ne pas oublier l'humain derrière le matricule allocataire. »

**Catherine GUERINEAU (Caf 33)**  
« Je pense que l'on incarne la médiation au travers de nos personnalités et je l'ai incarnée comme je pensais qu'elle devait l'être avec toujours beaucoup d'intérêt pour les allocataires. »

**Lydia RIO (Caf 56)**  
« Mon mantra est la prière de la sérénité « Donnez -moi la sérénité d'accepter les choses que je ne puis changer, le courage de changer les choses que je peux et la sagesse d'en connaître la différence. »

## 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.

> En bref : quelques chiffres clés

38,8 %  
des médiations  
ont abouti  
à une révision  
(41,1 % en 2022)

20 800  
dossiers clos  
saisines recevables  
et traitées  
en médiation  
(21 980 en 2022)

11,44  
jours  
délai de prise en  
charge des saisines  
médiation  
(13,88 jours en 2022)

36,4 %  
des demandes  
recevables en  
médiation concernent  
le logement  
(41,1 % en 2022)

39 %  
des demandes  
recevables en  
médiation concernent  
une absence  
de paiement  
(selon l'allocataire)

60,1 %  
des demandes ne  
présentent pas  
d'irrégularité  
(ou pas d'erreur  
de la Caf)

## I. Le volume de saisines en 2023



> 21 696 saisines médiation dans les Caf en 2023 et 331 au niveau national

Date de prise en charge	2019	2020	2021	2022	2023	Évolution 2022/2023
Cnaf	876	558	392	468	331	-29,27 %
Ensemble des Caf	16 438	16 336	20 137	22 441	21 696	- 3,32 %

Ce tableau comptabilise l'ensemble des dossiers recevables pris en charge en 2023 (en cours ou clos)

Il est constaté une légère baisse des saisines de 3,32 % sur l'ensemble du réseau. C'est la première décroissance depuis 2020. Les effets de la réforme des aides au logement (AL) qui avaient eu un impact sur l'activité des médiateurs, ne se font plus autant ressentir.

> Un taux de clôture satisfaisant en 2023

	Dossiers clos	Hors médiation	Taux de clôture au 31/01/2024
 Cnaf	218	56	66 %
 Ensemble des Caf	20 800	4 468	96 %

Les statistiques des rubriques de ce rapport sont calculées uniquement sur les 20 800 dossiers clôturés au 31 janvier 2024 dans les Caf. Pour ce qui concerne la Cnaf, les statistiques sont basées sur les 218 dossiers médiation clos à cette même date. Les « hors médiation » ne sont pas pris en compte.

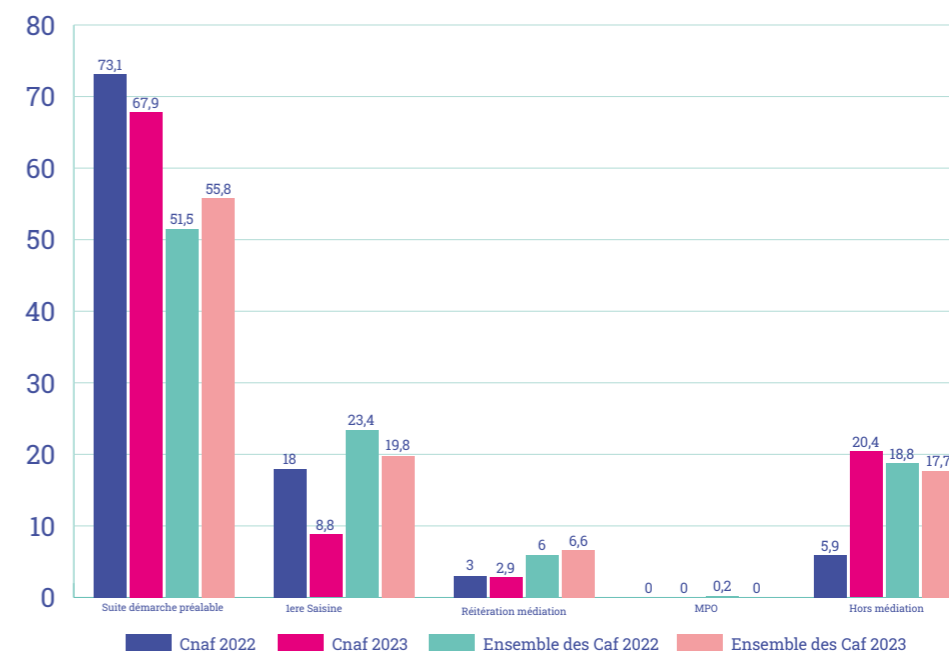
À noter : les résultats extraits du tableau de bord national reposent principalement sur les données saisies par les médiateurs. Des actions sont engagées afin de renforcer l'accompagnement du réseau dans l'appropriation de l'outil et l'harmonisation des pratiques.

Le taux de clôture des dossiers est linéaire pour les Caf par rapport à 2022 (97%).

La Cnaf voit son taux de clôture en baisse du fait de l'augmentation des délais de traitement (certains dossiers n'ont pu être clôturés en 2023 car leur

complexité nécessitent une intervention de plusieurs services et donc des délais plus longs). De même, le réseau ne fait pas toujours part au pôle national de l'état d'avancement des dossiers et notamment de leur clôture, c'est le cas notamment des courriers explicatifs (cf. infra délai).

> Origine des demandes de médiation



En 2023, 55,8 % des demandes de médiation dans les Caf ont fait suite à une démarche préalable, soit une augmentation de 4,3 points par rapport à 2022.

Les dossiers de « première saisine », saisines en première intention, mais qui sont cependant instruites par le médiateur ont baissé de 3,6 points en 2023 par rapport à 2022. Il n'est pas pour autant constaté de déport vers des dossiers hors médiation (donc irrecevables) qui ont aussi légèrement baissé de leur côté (-1 %).

La Cnaf quant à elle, constate une baisse de 5,2 points en 2023 des demandes qui font suite à une démarche préalable après avoir connu une hausse en 2022 par rapport à 2021.

Elle observe une baisse significative de ces premières saisines (-9,2 points en 2023 par rapport à 2022) avec un déport réel vers les hors médiation qui augmentent de près de 15 points.

Les réitérations restent globalement stables en 2023 dans les Caf et à la Cnaf par rapport à 2022.

### > Hors médiation : l'absence de démarche préalable, principal type d'irrecevabilité

Type irrecevabilité	Cnaf 2022	Cnaf 2023	Ensemble des Caf 2022	Ensemble des Caf 2023
<b>Absence démarche préalable</b>	19,2 %	16,7 %	<b>38,1 %</b>	<b>42,5 %</b>
<b>Objet indéterminé</b>	7,7 %	5,0 %	4,1 %	4,1 %
<b>Hors branche Famille</b>	7,7 %	5,0 %	2,0 %	2,0 %
<b>Engagement recours contentieux</b>	7,7 %	5,0 %	3,6 %	4,5 %
<b>Demande de renseignement</b>	15,4 %	1,7 %	34,2 %	23,7 %
<b>Autres</b>	<b>42,3 %</b>	<b>66,7 %</b>	18,0 %	23,3 %

Pour les Caf, les deux principaux motifs de qualification d'une irrecevabilité d'une demande de médiation restent :

- L'absence de démarches préalables pour 42,5 % en 2023, en légère hausse par rapport à 2022 (38,1 %).
- La demande de renseignements avec 23,7 % pour 2023 contre 34,2 % en 2022, une baisse significative caractérisée.

Les autres motifs d'irrecevabilité tels que l'objet indéterminé, l'engagement d'un recours contentieux ou encore les situations qui ne concernent pas la branche Famille restent linéaires en 2023, dans la continuité de 2022.

### > Émetteurs des « premières saisines » pour les médiateurs des Caf

En dépit de l'absence de démarche préalable, les médiateurs des Caf se sont emparés de dossiers de « première saisine » (20 % des saisines en 2023).

Pour la Cnaf, les demandes « Autres » sont particulièrement significatives en 2023 (66,7%). Il peut s'agir notamment :

- D'allocataires qui transmettent des demandes d'aides ou des pièces justificatives.
- De courriers de dénonciation.
- De demandes politiques (évolution législative...).
- De situations qui ont été régularisées entretemps par la Caf concernée.

En tout état de cause, les dossiers qui le nécessitent sont réorientés vers les Caf ou les services compétents de la Cnaf afin qu'ils ne restent pas en souffrance.

Ces premières saisines sont à distinguer des demandes « hors médiation » (pour absence de démarche préalable) dans la mesure où elles sont en effet instruites par le médiateur contrairement aux saisines « hors médiation » qui ne le sont pas.

### Émetteurs des premières saisines (5039 saisines)

Émetteurs	Nombres de saisines	Pourcentage
<b>Défenseur des droits</b>	1 418	28,14 %
<b>Allocataires</b>	1 392	27,62 %
<b>État</b>	569	11,29%
<b>Tiers</b>	533	10,58 %
<b>Cnaf</b>	316	6,27 %
<b>Service interne</b>	279	5,54 %
<b>Médiateurs externes</b>	223	4,43 %
<b>Élus</b>	211	4,19 %
<b>Autres</b>	98	1,94 %

La Défenseure des droits et ses délégués sont les premiers émetteurs de dossiers de « première saisine ». Les dossiers ainsi signalés sont pris en charge par les médiateurs, même si l'allocataire n'a pas fait de démarche préalable comme le prévoit la loi Essoc. Un lien partenarial unit la Cnaf à la Défenseure des droits. Une convention a été signée en 2013 afin de régir les relations entre ces deux partenaires et de prévoir la prise en charge de ces situations.

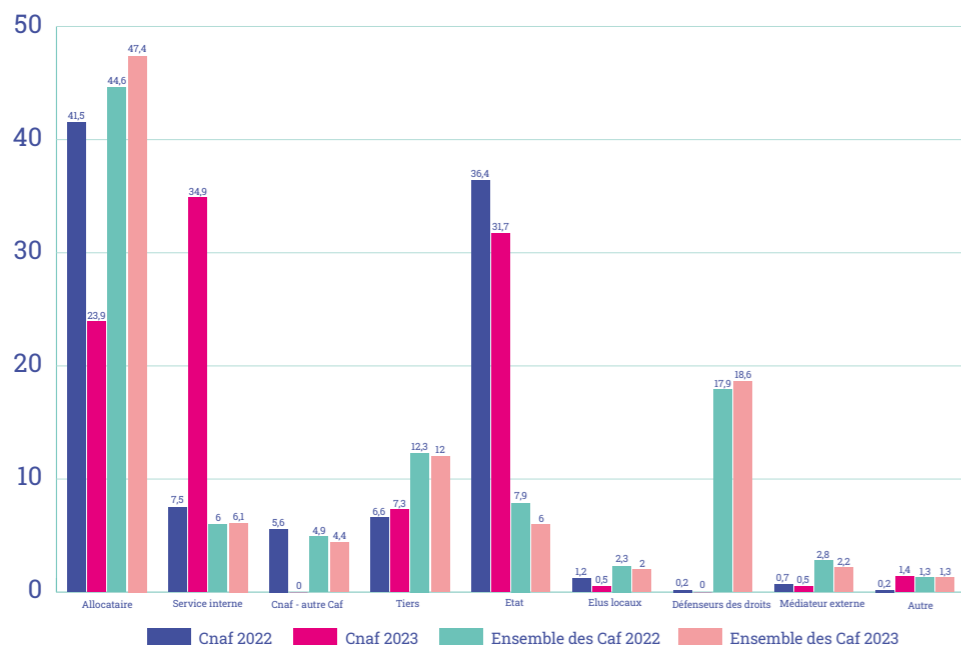
En 2023, 27,62 % des saisines de « première demande » sont réalisées par des allocataires, juste derrière les délégués des Défenseurs des droits. Les médiateurs des Caf, sensibilisés par certaines situations d'urgence, peuvent prendre en charge, de manière dérogatoire, des saisines adressées directement par des allocataires alors même qu'aucune démarche préalable n'a été engagée. Ces situations doivent rester exceptionnelles car dérogatoires aux règles de saisines des médiateurs fixées par la loi Essoc – Art L 217-7-1 du code de la sécurité sociale : « [...] Toute réclamation mentionnée au I ne peut être traitée par le médiateur que si elle a été précédée d'une démarche du demandeur auprès des services concernés de l'organisme ».



### > Émetteurs : des demandes émises en majorité par les allocataires...

Pour l'ensemble des Caf, le profil des émetteurs est homogène ces dernières années avec la même proportionnalité. L'allocataire reste l'émetteur principal des demandes, suivi des délégués du Défenseur des droits, puis des tiers.

La Cnaf a quant à elle connu une baisse des saisines de la part des allocataires mais observe une hausse significative des saisines de la part des services internes, qui représentent 34,9 % de ses saisines en 2023 contre 7,5 % en 2022. Les allocataires s'adressent plus facilement à la Direction Générale et à la Présidence du Conseil d'administration.



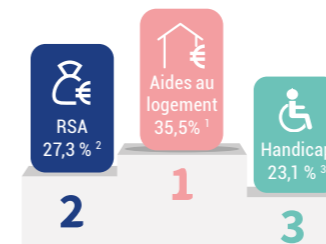
### > ...suivies de près par le Défenseur des droits : Focus

**3 870 demandes** ont été adressées aux Caf par la Défenseure des droits et ses délégués. Cela représente **18,6 %** de l'ensemble des saisines reçues par la médiation. Sur les 3870 demandes, 1418 sont des premières saisines soit **37 %**.

**1 175 demandes** ont abouti à une révision du dossier, soit un taux de révision de **30,4 %**. A titre de comparaison, tout émetteur confondu, le taux de révision des dossiers s'élève à **38,8 %**.

### > Les PRESTATIONS concernées par les saisines de la Défenseure des droits (en pourcentage) dans l'ensemble des Caf

#### Le Top 3



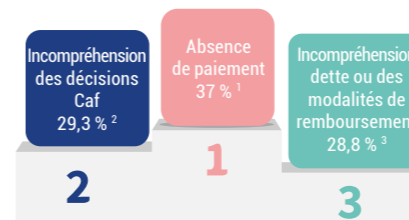
<sup>1</sup> ↘ par rapport à 2022 (38,3 %)  
<sup>2</sup> ↘ par rapport à 2022 (28,1 %)  
<sup>3</sup> ↗ par rapport à 2022 (19,4 %)

#### Suivent :

- 15,7 % des saisines concernent la prime d'activité.
  - 14% des saisines concernent les prestations familiales.
  - 9,5 % des saisines concernent l'allocation de soutien familial.
  - 4,1 % des saisines concernent la Paje.
  - 3,8 % des saisines sont hors médiation.
  - 0,4 % des saisines concernent l'action sociale.
- Ce classement est identique à l'ensemble des saisines tout émetteur confondu.

### > Les MOTIFS concernés par les saisines de la Défenseure des droits (en pourcentage) dans l'ensemble des Caf

#### Le Top 3



<sup>1</sup> ↘ par rapport à 2022 (40,8 %)  
<sup>2</sup> ↘ par rapport à 2022 (27 %)  
<sup>3</sup> ↗ par rapport à 2022 (24,3 %)

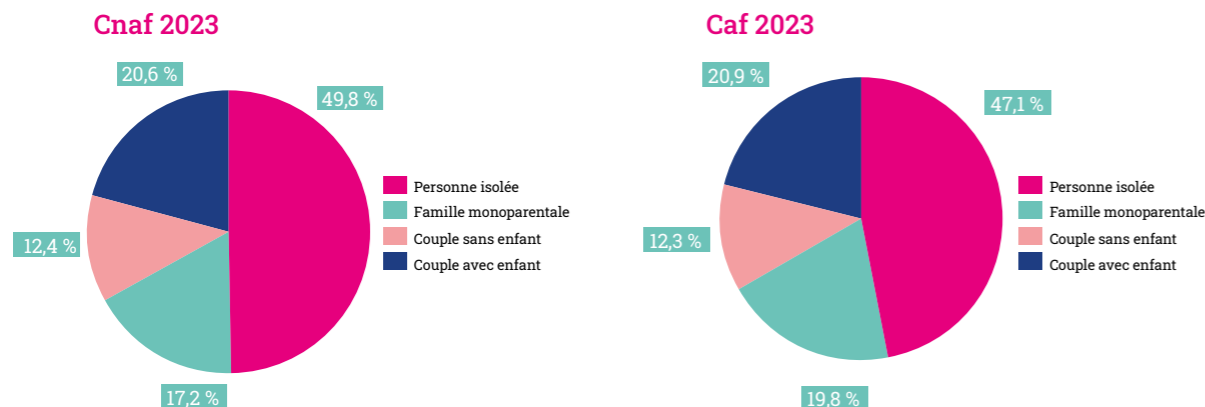
#### Suivent :

- 8,9 % des saisines concernent la « non prise en compte des informations ou des pièces jointes ».
  - 7,8 % des saisines concernent une « absence de réponse des Caf ».
  - 6,2 % des saisines ont un motif « autres ».
  - 0,5% des saisines concernent les conditions de contacts des allocataires avec la Caf et les insatisfactions liées (accueil, contact téléphonique, internet).
- Ce classement est identique à l'ensemble des saisines tout émetteur confondu.

## II. Le profil des requérants en 2023

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

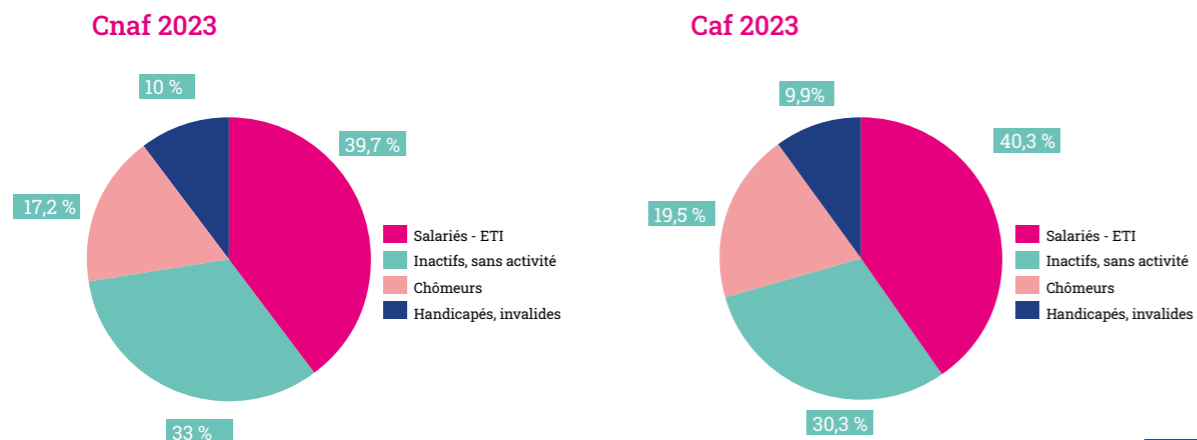
Répartition par situation familiale en pourcentage



Ces chiffres sont relativement stables depuis 2020, pour les Caf comme pour la Cnaf.

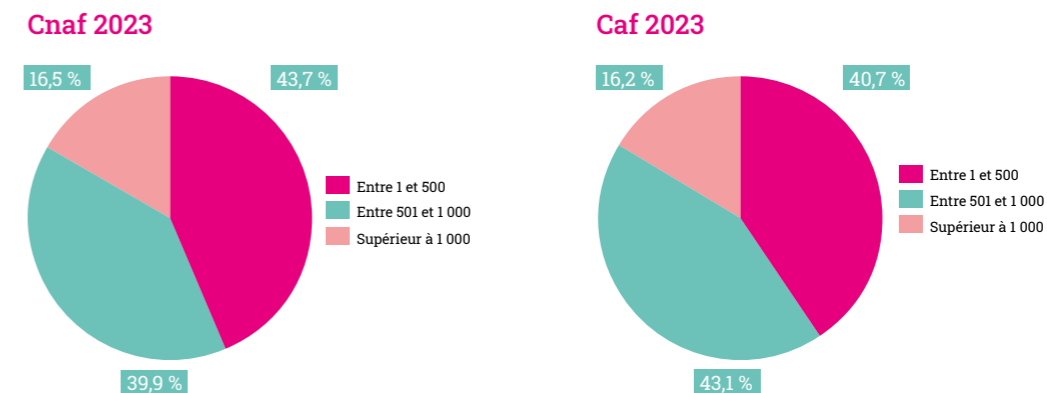
> La répartition par situation professionnelle place les salariés et travailleurs indépendants en tête des demandeurs, suivis de près par les inactifs et sans activité

Répartition par catégories d'activité en pourcentage



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

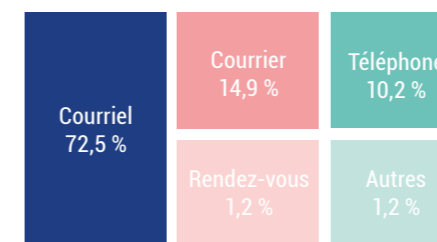
Répartition par tranches de quotient familial en pourcentage



## III. La nature des saisines en 2023

> L'écrit reste le principal mode de communication (saisines et réponses Caf)

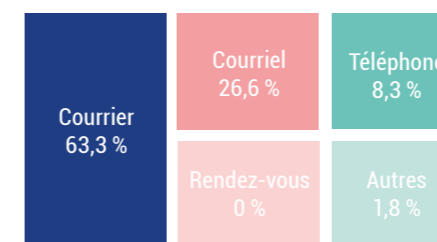
Mode de saisines des Caf en 2023



Mode de réponse des Caf en 2023

Le mail reste le canal de réponse privilégié des Caf aux demandes de saisines (72 %). Cette tendance est stable par rapport à 2022.

Mode de saisines de la Cnaf en 2023

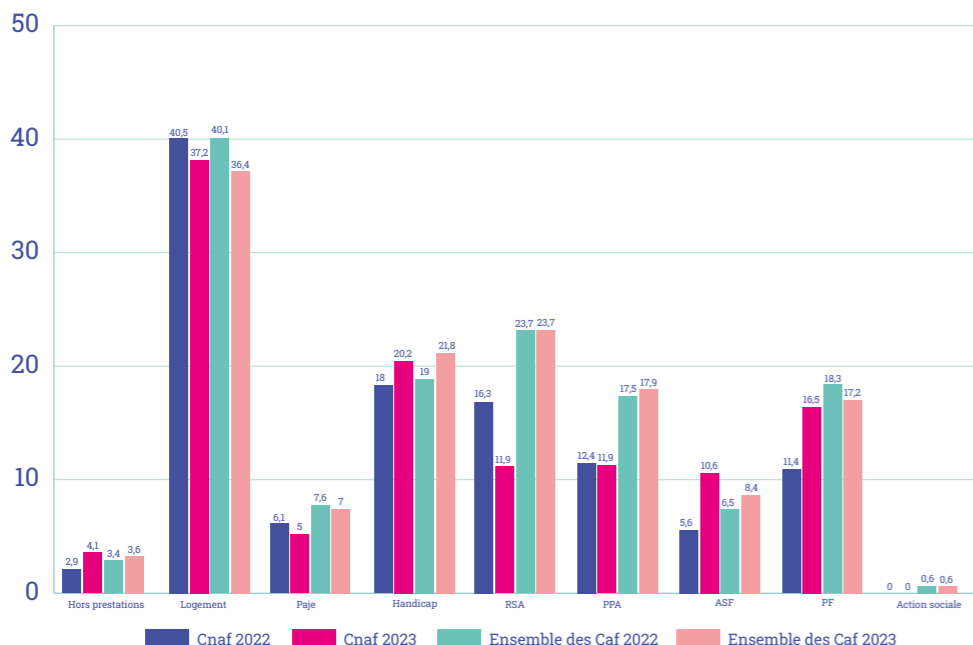


Mode de réponse de la Cnaf en 2023

Le courrier reste le canal de réponse privilégié de la Cnaf aux demandes de saisines (63,3 %). Cette tendance est stable par rapport à 2022.

### > Répartition par prestations

#### Répartition par familles de prestations en pourcentage



Une même saisine peut porter sur plusieurs prestations. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de dossiers.

Dans les Caf comme à la Cnaf, les demandes adressées aux médiateurs concernent prioritairement les aides au logement (36,4 % des saisines en 2023).

Même si ces prestations restent en tête des saisines des médiateurs, on observe une baisse de leur nombre. Les effets de la réforme des aides au logement (dite réforme AL) ne se font plus autant ressentir (-3,7 points), même s'ils restent toujours présents. L'entrée en vigueur

en 2021 de la réforme des aides au logement avait généré une augmentation significative des saisines des médiateurs en lien avec cette famille de prestations, soit + 13,9 points en 2021 par rapport à 2020 (représentant 40,6 % du nombre des saisines) et un maintien de ce taux en 2022 (40 % du nombre des saisines).

Une partie de ces saisines a été déportée vers le « Handicap ». Les prestations familiales, à l'origine de la création de la branche Famille, ne représentent que 8,2 % des saisines des médiateurs, accusant une légère hausse en 2023 par rapport à 2022 où elles représentaient 6,5 %.

### > Focus sur les saisines liées au handicap

En 2023, une augmentation des saisines liées au handicap a été constatée (+2,8 points par rapport à 2022).

Les prestations liées au handicap se répartissent entre l'Ajpp (allocation de

présence parentale), l'Aeeh (allocation d'éducation pour l'enfant handicapé), l'Aah (allocation aux adultes handicapés), le Crh (complément ressources) et la Mva (majoration pour la vie autonome).

#### Évolution du nombre de saisines liées au « handicap » entre 2022 et 2023

Prestations liées au Handicap	2022	2023	Augmentation en pourcentage
<b>Ajpp</b>	<b>354</b>	<b>612</b>	<b>+ 72,88 %</b>
<b>Aeeh</b>	407	371	- 8,85 %
<b>Aah</b>	3028	3273	+ 8,09 %
<b>Crh</b>	150	74	- 50,67 %
<b>Mva</b>	236	231	- 2,12 %

Les demandes portant sur l'Ajpp (allocation journalière de présence parentale) ont connu une forte progression. Cette augmentation est liée notamment aux impacts des dysfonctionnements informatiques dans le traitement des demandes Ajpp, particulièrement récurrents en 2023. Si le nombre d'allocataires bénéficiaires de cette prestation est marginal, cette allocation est versée à des personnes dont les situations sont suffisamment sensibles pour qu'une attention particulière y soit portée (cf. Rapport d'activité 2022).

Les médiateurs ont été en effet saisis de 612 dossiers liés à l'Ajpp en 2023, soit une augmentation de 72,88 %. Ce public a fait l'objet d'un accompagnement rapproché de la part des médiateurs. À ces 612 dossiers s'ajoutent les 113 situations d'urgence pour lesquelles la médiation nationale a été directement saisie. Ces situations, traitées directement en lien

avec les Caf pivots sans faire appel aux médiateurs locaux des Caf, ont fait l'objet d'un suivi parallèle (hors tableau de bord national). Les demandes liées à l'Aah (allocation aux adultes handicapés) ont connu une légère augmentation. Elles restent majoritaires dans le nombre total de saisines liées au handicap (72% des demandes).

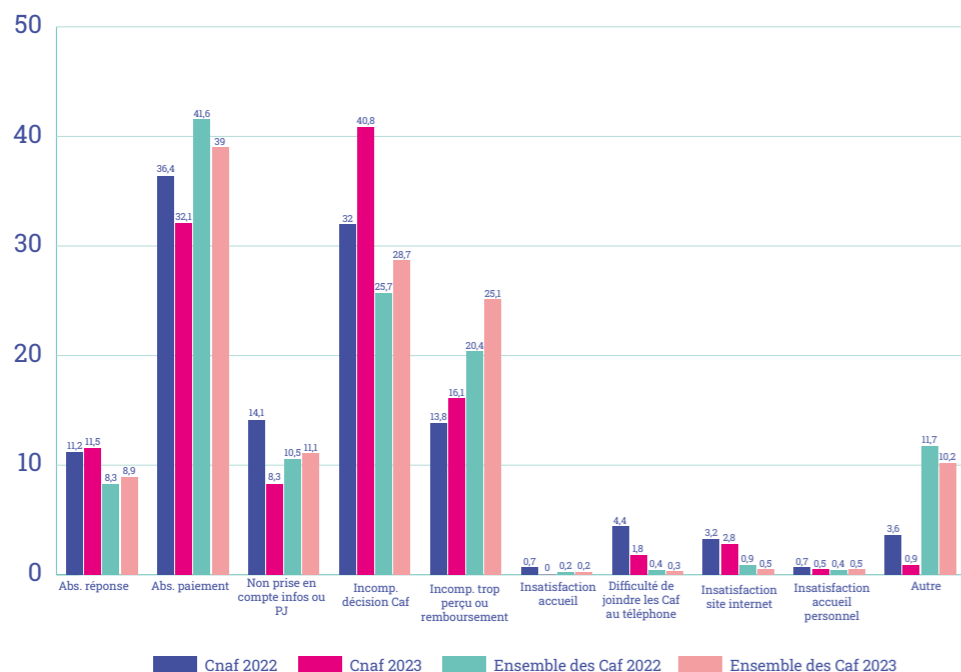
Les demandes liées au Crh (complément de ressources) ont subi une baisse très significative en 2023 (-50,67 %).

À compter du 1<sup>er</sup> décembre 2019, le Crh a été supprimé au profit de la majoration pour la vie autonome. Les bénéficiaires du Crh ayant un droit ouvert au 1<sup>er</sup> décembre 2019 peuvent continuer à percevoir ce complément pendant 10 ans, jusqu'au 30 novembre 2029, sous réserve de continuer à remplir les conditions d'éligibilité. Cette suppression explique cette baisse progressive.

### > 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 des saisines qui leur parviennent. Les motifs recensent les raisons de la demande du point de vue de l'allocataire.

#### Répartition par motifs (point de vue allocataire) en pourcentage



Une même saisine peut porter sur plusieurs motifs. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de dossiers.

#### Les 3 principales motivations des allocataires à saisir le médiateur en 2023 sont (comme en 2022) :

- l'absence de paiement.
- l'incompréhension d'une décision Caf.
- l'incompréhension d'un trop-perçu pour la Caf.

25,1 % des saisines des médiateurs locaux concernent un indu, la plus forte hausse par rapport à 2022 (+4,7 points) soit parce que l'allocataire le réfute, soit parce qu'il souhaite obtenir des explica-

tions 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.

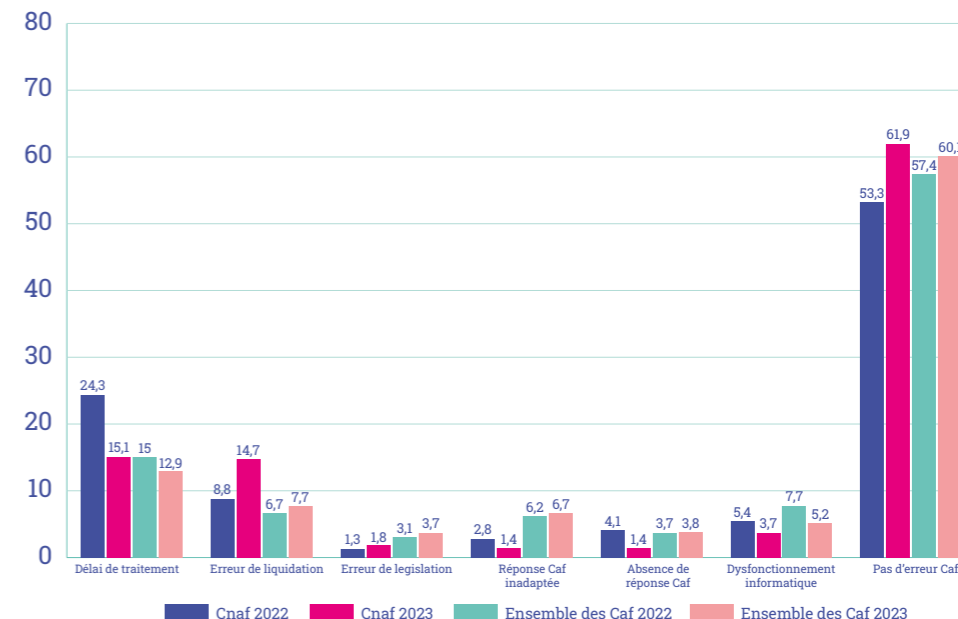
Très peu de demandes concernent la relation de service, qu'il s'agisse de l'accueil téléphonique, physique ou du site caf.fr, et ces données sont stables depuis plusieurs années.

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 ».

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

À l'instar des motifs, les médiateurs objectivent leur activité en analysant les causes de leur saisine. Si 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 causes (point de vue Caf) en pourcentage



Le nombre de saisines médiation pour lesquelles la responsabilité est imputable à la Caf est en légère baisse, pour la première fois depuis deux ans. 39,9 % des dossiers adressés aux médiateurs en 2023 (contre 42,6 % en 2022) révèlent un dysfonctionnement de l'organisme (délai de traitement, erreur de liquidation, erreur de législation, réponse Caf inadaptée, absence de réponse Caf, dysfonctionnement informatique).

La Cnaf a, de son côté, fait le même constat pour les demandes pour lesquelles elle a été saisie.

Pour les 60,1 % des dossiers pour lesquels aucune erreur Caf n'a été constatée, il s'agit principalement de situations dans lesquelles 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.





### > Deux grands thèmes prégnants en 2023 : mutations et modalités de recouvrement

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.

En 2023, le thème des mutations (en deuxième place en 2022) a supplanté celui de la réforme des aides au logement qui passe de la première à la troisième place dans les saisines médiation (2,7 % en 2023 contre 4,7 % en 2022). En effet, le nombre de saisines avait atteint son niveau le plus élevé en 2021, avec un maintien en 2022, par suite de la réforme des aides au logement.

En deuxième position arrivent les modalités de recouvrement (+1 place par rapport à 2022) qui restent un thème toujours très sensible dans une période conjoncturelle délicate.

Le rapport d'activité 2022 a consacré une partie de ses constats et préconisations à ces deux thèmes : mutation et recouvrement.

Quant à la Cnaf, les saisines liées à l'intermédiation financière restent en tête des thèmes dans le prolongement de 2022. La réforme des aides au logement et l'accès aux droits n'apparaissent plus dans les 4 premiers thèmes de saisines. En revanche, on notera l'arrivée des problématiques liées aux étudiants et au passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux.

Ensemble des CAF 2022		Ensemble des CAF 2023		
	Thème	% des dossiers médiation	Thème	% des dossiers médiation
1	Réforme AL	4,7 %	Mutations	3,2 %
2	Mutations	3,8 %	Modalités de recouvrement	2,9 %
3	Modalités de recouvrement	2,2 %	Réforme AL	2,7 %
4	Accès aux droits	2,1 %	Accès aux droits	1,9 %
Cnaf 2022		Cnaf 2023		
	Thème	% des dossiers médiation	Thème	% des dossiers médiation
1	Intermédiaire financière	3,1 %	Intermédiaire financière	6,0 %
2	Réforme AL	2,3 %	Mutations	6,0 %
3	Mutations	1,0 %	Étudiants	3,2 %
4	Accès aux droits	0,8 %	Passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux	1,8 %

## IV. Le traitement des saisines en 2023

> **38,8% des dossiers traités par les médiateurs conduisent à une révision de la décision initiale contre 51,5 % des dossiers pour lesquels la décision est maintenue**

### Répartition par mode de résolution en pourcentage

Résolution	Cnaf 2022 en %	Cnaf 2022	Cnaf 2023 en %	Cnaf 2023	Ensemble des Caf 2022 en %	Ensemble des Caf 2022	Ensemble des Caf 2023 en %	Ensemble des Caf 2023
Décision maintenue	50,7 %	209	59,2 %	129	48,7 %	10 714	51,5 %	10 715
Décision révisée	44,4 %	183	36,2 %	79	41,1 %	9 040	38,8 %	8 064
Orientation	4,9 %	20	4,6 %	10	10,1 %	2 226	9,7 %	2 021
<b>Total</b>		<b>412</b>		<b>218</b>		<b>21 980</b>		<b>20 800</b>

Une légère baisse des décisions révisées et des orientations sont constatées en 2023 par rapport à 2022 au profit des dé-

cision maintenues. Cette tendance se rencontre également dans les résultats de la Cnaf en 2023.

### > Impact financier

Les montants indiqués sont les montants saisis par les médiateurs lors du remplissage du tableau de bord.

#### Quelques définitions préliminaires

**Rappel** : Montant des rappels détectés à la suite de l'intervention de la médiation.

**Indu** : Montant des indus détectés à la suite de l'intervention de la médiation.





**Indus injustifiés** : Montant des indus générés à tort et annulés à la suite de l'intervention de la médiation.

**Indus remis en commission suite intervention du médiateur** : Montant des remises accordées par suite du passage en Commission sur intervention/argumentaire du médiateur. Il peut aussi s'agir d'une réduction du montant des pénalités négociée par le médiateur. Les éventuels versements effectués à la suite de ce passage en Commission sont également enregistrés dans cet item. Cette rubrique ne concerne pas les dossiers réorientés en Commission de Recours Amiable (CRA) pour lesquels aucun suivi particulier n'est assuré.

### Tableau récapitulatif

Sont renseignés les montants générés par suite de l'intervention du médiateur.

Les chiffres 2022 sont mentionnés entre parenthèses.

			
<b>Générer 5152 rappels</b> (6 034)	<b>Faire annuler 602 indus injustifiés</b> (635)	<b>Permettre l'obtention de 362 remises gracieuses</b> (353)	<b>Implanter 726 indus</b> (1 122)
Montant moyen d'un rappel : <b>2 647 €</b> (2 258 €)	Montant moyen d'un indu annulé : <b>2 166 €</b> (2 247 €)	Montant moyen d'une remise gracieuse : <b>2 034 €</b> (1 736 €)	Montant moyen d'un indu : <b>1 871 €</b> (1 777 €)
Total des rappels effectués : <b>13 605 890 €</b> (13 624 504 €)	Total des indus annulés : <b>1 304 323 €</b> (1 426 746 €)	Total des remises accordées : <b>736 501 €</b> (612 767 €)	Total des indus détectés : <b>1 350 711 €</b> (1 994 297 €)

En préliminaire, il convient de rappeler **le périmètre d'intervention du médiateur**. Au-delà de l'étude de l'objet de la demande, le médiateur procède à une analyse globale de la situation de l'allocataire, destinée à repérer l'ensemble des droits potentiels tant sur le plan des prestations légales que des aides financières individuelles ou de l'orientation vers des partenaires éventuels. Le médiateur participe à la démarche d'accès au juste droit.

Le médiateur est indépendant, impartial et neutre. Sa neutralité est une valeur non seulement attachée à son activité de médiateur mais aussi plus globalement à l'exercice d'une mission de service public en tant que salarié de la Caf. Ainsi dans le cadre des dossiers pour lesquels il est saisi, il peut être amené à détecter un indu au même titre que son intervention peut générer un rappel.

Au-delà de la détection d'un indu ou d'un rappel par le médiateur, l'allocataire peut lui-même saisir le médiateur car il n'arrive pas à faire régulariser sa situation auprès de la Caf.

**Par exemple :** Dans certains cas, l'allocataire se rend lui-même compte qu'il ne devrait pas ou plus toucher certains droits. En dépit de ses interventions auprès des services de sa Caf, les versements ne cessent pas, générant au fil des mois un indu de plus en plus important qu'il pourrait avoir du mal à rembourser. Il peut, dans ce cas, saisir le médiateur qui analysera le dossier dans sa globalité et, en lien avec les services, fera régulariser le dossier pour faire cesser les versements et notifier un indu.

Ce peut être également le cas de l'allocataire qui saisit le médiateur car ses droits sont suspendus en l'absence de pièces justificatives. Le médiateur, à la lecture des pièces communiquées, pourra se rendre compte que l'allocataire a touché indument certaines prestations auxquelles il n'avait pas droit. L'allocataire aura dans ce cas saisi le médiateur pour faire lever la suspension sans forcément envisager les conséquences de la levée de la suspension.

En ce qui concerne **les remises de dettes**, il convient de rappeler que seule la Commission de recours amiable (CRA) est compétente en la matière.



Le médiateur peut être saisi d'une demande préalablement ou simultanément à la saisine de la CRA. Son rôle consiste alors à instruire le dossier et, si cela est possible, à apporter la réponse ou les explications nécessaires.

Le processus qui traite de la gestion des recours comprend une bonne pratique optionnelle qui prévoit d'« Organiser l'intervention potentielle du médiateur de la Caf (avant la CRA) en cas de recours s'analysant davantage comme une réclamation ou une incompréhension susceptible d'être levée par une explication ».

Si le médiateur est saisi par l'allocataire après notification de la décision de la CRA, son rôle se limite, dans une ultime démarche de qualité de service, à :

- expliquer la décision de la commission.
- examiner la situation.
- vérifier notamment que tous les éléments susceptibles de permettre un règlement amiable ont bien été pris en compte.

Si le médiateur recueille des informations susceptibles de faire évoluer la position de la commission, il prépare un rapport en lien avec les services pour un nouvel examen. C'est dans ce cadre qu'il peut obtenir des remises gracieuses de dettes qui sont au nombre de 362 en 2023, contre 353 en 2022, pour un montant moyen de 2 034 euros.

Dans tous les cas, l'intervention du médiateur vise avant tout à limiter le recours à des actions contentieuses.

#### La compensation

Pour certains dossiers, des indus ont été détectés et simultanément des rappels ont été générés. Ce mécanisme d'équilibre comptable n'est pas impactant pour l'allocataire. Les données du TBN ne comptabilisent pas ces compensations immédiates.

> Les saisines sur les dossiers fraude/suspicion de fraude sont stables en 2023

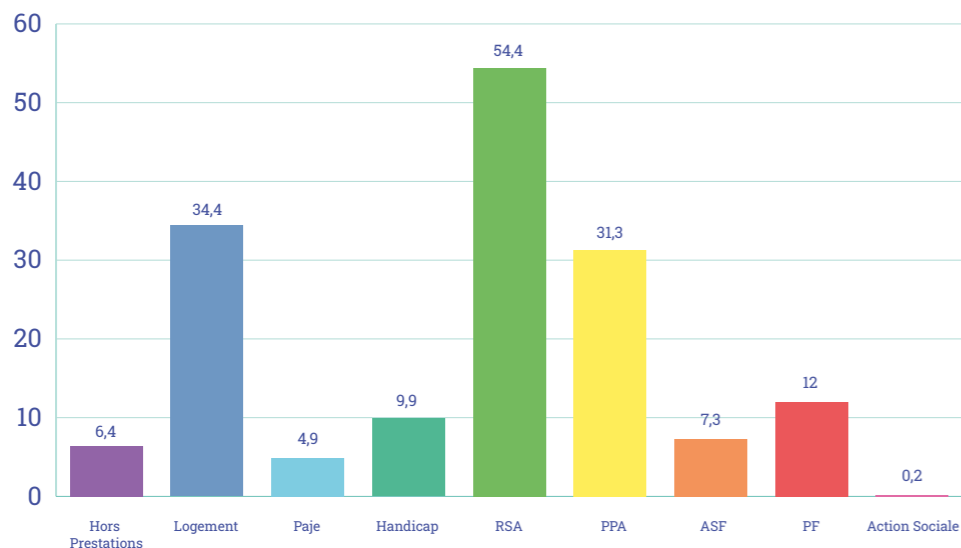
1 296 demandes gérées par les médiateurs des Caf concernent un dossier qualifié de frauduleux (ou suspicion), soit 6,2 % de l'ensemble des saisines.

Parmi ceux-ci, 299 demandes ont abouti à une révision du dossier (régularisation positive principalement), soit un taux de révision de 23,1 %.

Sur l'ensemble des dossiers fraude gérés en médiation, 110 portaient sur une qualification de vie de couple (0,5 %). Parmi ces saisines, 25 dossiers ont fait l'objet d'une régularisation (22,7 %).

Par ailleurs, sur l'ensemble des dossiers fraude géré en médiation au cours de l'année, 35 de ces dossiers ont fait l'objet d'une déqualification de la fraude à la suite de l'intervention du médiateur, soit près de 2,7 %.

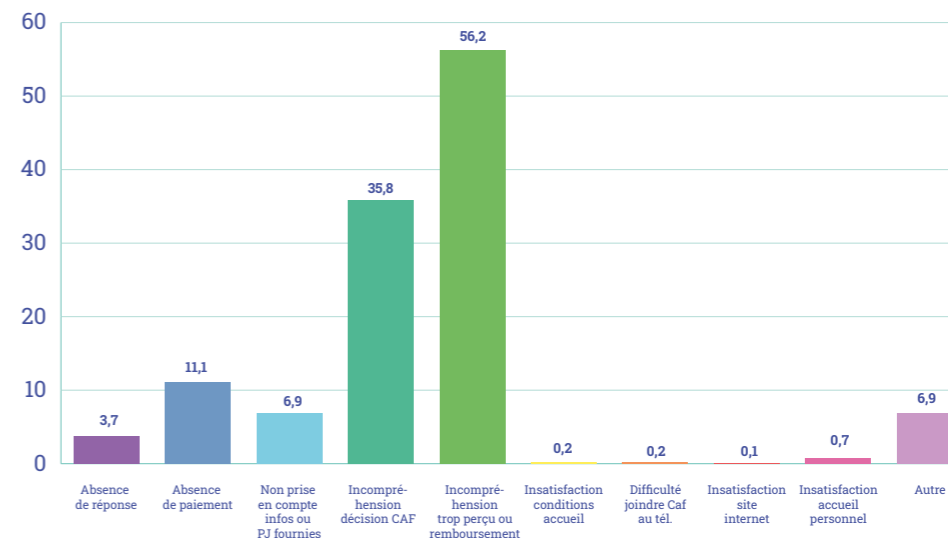
Familles de prestations concernées par les demandes fraude / suspicion (en pourcentage) dans l'ensemble des Caf



En tête des prestations concernées par les dossiers fraude / suspicion de fraude : le Rsa (54,4%).

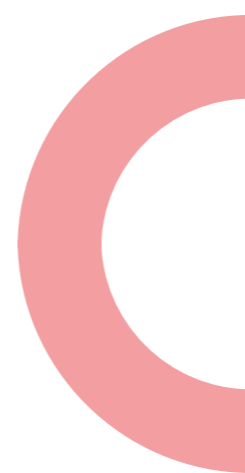
Viennent ensuite les aides au logement (34,7 %) en légère baisse par rapport à 2022 (36,3%), suivies de près par la prime d'activité (31,3%) comme en 2022.

Motifs des demandes fraude / suspicion (en pourcentage) 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 (56,2 %) en légère hausse par rapport à 2022 (55,8 %).

En deuxième position : l'incompréhension de la décision de la Caf (34 %) comme en 2022.



### > Le délai de traitement des demandes de médiation reste un véritable enjeu

Délais (en jours)	Cnaf 2022	Cnaf 2023	Ensemble des Caf 2022	Ensemble des Caf 2023
<b>Prise en charge</b>	<b>4,26</b>	<b>4,24</b>	<b>13,88</b>	<b>11,44</b>
<b>Transmission</b>	2,31	1,47	2,00	1,96
<b>Prise en charge par le médiateur</b>	1,88	2,77	11,89	9,49
<b>Traitement</b>	<b>40,37</b>	<b>35,33</b>	<b>22,99</b>	<b>24,65</b>
<b>Réel</b>	<b>44,63</b>	<b>39,57</b>	<b>36,87</b>	<b>36,09</b>

#### 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 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 par le médiateur et la clôture de la médiation ;
- **Le délai réel**, compris entre la date de réception de la demande par la Caf et la date de sa clôture en médiation (ce délai correspond au délai des démarches de l'allocataire).

Si on constate que le délai de prise en charge est en baisse pour l'ensemble des Caf, on notera cependant une augmentation des délais de traitement. La complexité des dossiers est de plus en plus prégnante et peut expliquer cette augmentation du délai. Ces dossiers nécessitent une étude approfondie et la saisine de plusieurs services afin de pouvoir adresser à l'allocataire une réponse circonstanciée adaptée. Les allocataires sont également de leurs côtés plus attentifs à ce que la réponse soit détaillée et argumentée.

Si on note une baisse du délai de prise en charge, il reste cependant plus long que les préconisations formulées par le pôle national.

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. 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 avait recommandé 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 a été révisé et fixé à 10 jours en 2022, 2023 et le restera pour 2024.

On constate un réel effort dans la prise en charge des dossiers par les médiateurs. Le délai entre la transmission de la saisine au médiateur et sa prise en charge par ce dernier est passé de 11,89 jours en 2022 à 9,49 jours en 2023. D'une manière générale, ces délais sont impactés par la carence de la continuité de service dans certains organismes en cas d'absence du médiateur. La mise en place d'une organisation spécifique est nécessaire afin d'assurer cette continuité.













Le délai réel est quasi stable pour l'ensemble des Caf en 2023 par rapport à 2022.











Pour la Cnaf, le délai réel reste impacté par un délai de traitement important. En effet, les délais de réponse des Caf aux demandes du pôle national ne sont pas toujours maîtrisés. Il peut en effet s'agir de dossiers nécessitant une analyse approfondie et l'intervention de plusieurs services ce qui prend nécessairement

un certain temps. Mais également, en marge de cette situation, il arrive que les médiateurs des Caf ne communiquent pas systématiquement un suivi de l'évolution du traitement du dossier, ce qui ne permet pas à la Cnaf de clôturer certains dossiers.

### La météo de la médiation en 2023 en comparaison à 2022

Météo	Cnaf 2022	Cnaf 2023	Ensemble des Caf 2022	Ensemble des Caf 2023
<b>Délai de prise en charge</b>	 4,26 j	 4,24 j	 13,88 j	 11,44 j
<b>Délai réel</b>	 44,63 j	 39,57	 36,87	 36,09
<b>Dossiers clos</b>	 412	 218	 21 980	 20 800

#### Légende

-  Délai inférieur ou égal à 8 jours
-  Délai supérieur à 8 jours et inférieur ou égal à 10 jours
-  Délai supérieur à 10 jours et inférieur ou égal à 15 jours
-  Délai supérieur à 15 jours
-  Neutre, pas d'objectif
-  Tendance à la baisse par rapport à l'année précédente
-  Tendance stable par rapport à l'année précédente
-  Tendance à la hausse par rapport à l'année précédente



## 2

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 formulé des préconisations autour de six sujets, tant sur les aspects organisationnels que sur le plan réglementaire :

- I• La mutualisation de l'Ajpp et la gestion des demandes de médiation.
- II• Les consignes des pages locales caf.fr.
- III• La prolongation des droits en faveur des détenteurs de cartes de séjour de plus d'un an.
- IV• Les consignes pour la perception des droits à l'Aah avant 20 ans.
- V• Le versement de la prime exceptionnelle de solidarité en faveur des personnes incarcérées.
- VI• L'évolution du cadre juridique de la médiation.



## I. La mutualisation de l'Ajpp et la gestion des demandes de médiation

### > Vers l'identification de correspondants médiation au sein des Caf pivots ?

#### Contexte et Problématique

L'optimisation du fonctionnement du réseau de la branche Famille est recherchée à travers la mise en œuvre de mutualisations. Ces mutualisations peuvent notamment prendre la forme de services régionaux mutualisés reposant sur le développement de coopérations et solidarités au niveau régional, mais également de dispositifs nationaux s'appuyant sur la désignation de Caf pivot.

Au cours des dernières années, différents services et prestations ont fait l'objet de mutualisation aux organisations variées : numérisation, téléphonie, télérecouvrement, Aripa, Ajpp, Avpf, ...

Si ces mutualisations présentent des avantages, notamment le développement d'expertises et l'harmonisation des pratiques, les difficultés identifiées dans le rapport d'activité médiation 2016 sont toujours d'actualité :

- Hausse des délais de traitement
- Absence d'accompagnement personnalisé
- Perte de technicité dans les Caf
- Question de la responsabilité

Sur le dernier point plus spécifiquement, les médiateurs de Caf pivots de prestations mutualisées se retrouvent impactés et mis en difficultés sur les prestations en question.

Le médiateur administratif de la Caf intervient à la suite d'une démarche

préalable, lorsqu'une situation de blocage persiste. Il est chargé de restaurer le lien entre l'utilisateur et l'organisme en rétablissant le dialogue et de s'assurer de l'accès au droit, dans le respect de la réglementation en vigueur. Si ces missions se traduisent le plus souvent dans les aspects relationnels et pédagogiques vis-à-vis de l'allocataire, le médiateur doit également se mettre en lien avec les services compétents au sein de sa Caf lorsqu'une expertise technique ou une régularisation est nécessaire.

En effet, dans un souci d'impartialité et de neutralité, le médiateur ne liquide pas les dossiers dont il est saisi et s'appuie si besoin sur les ressources de sa Caf. Par ailleurs, les médiateurs – dont les compétences attendues portent principalement sur la pratique de la médiation et le droit de la sécurité sociale – ne disposent pas nécessairement d'une maîtrise technique en matière de traitement des prestations familiales.

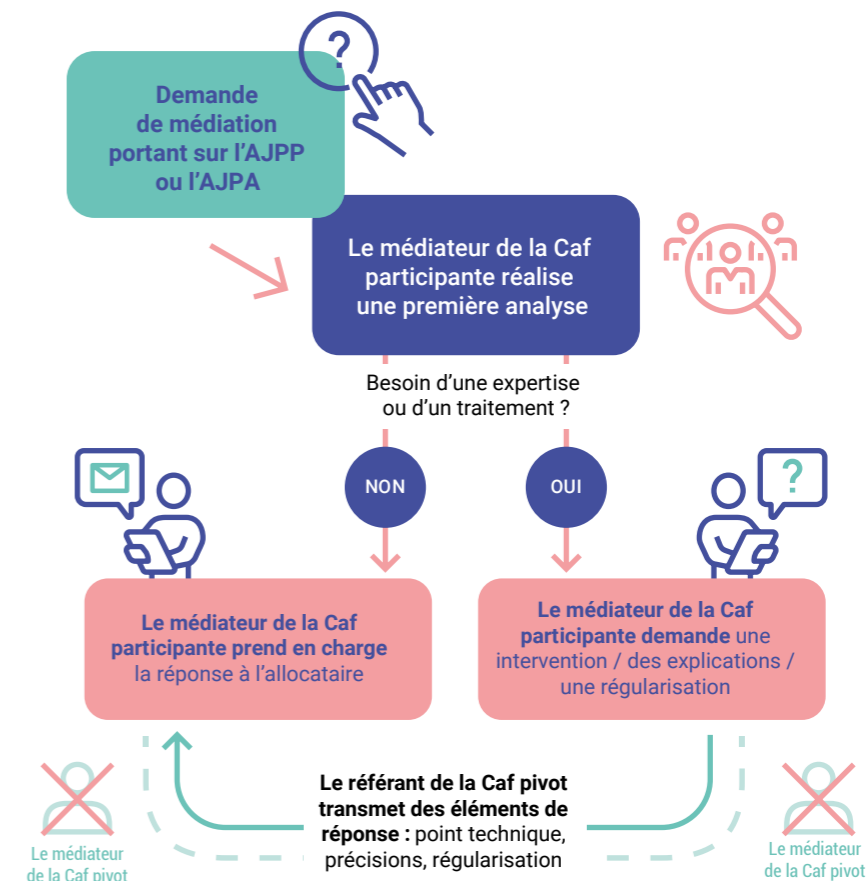
Si les services compétents sont bien identifiés par le médiateur au sein de sa Caf, des difficultés ont été repérées pour les prestations mutualisées, en particulier pour l'Ajpp au cours des deux dernières années.

En effet, les médiateurs des Caf pivots Ajpp enregistrent un nombre élevé de demandes sur cette prestation, dont la plupart ne concernent pas leur organisme et émanent des médiateurs des Caf participantes.

#### Exemple

À titre d'exemple, le médiateur d'une des Caf pivots a géré 118 demandes de médiation relatives à l'Ajpp sur les 249 dossiers pris en charge par ses soins durant l'année 2023, soit près de la moitié.

Le principal objectif visé par cette proposition est de fluidifier le traitement des demandes de médiation portant sur l'Ajpp, en excluant l'étape de centralisation vers le médiateur de la Caf pivot qui n'apporte pas de plus-value.



Parmi ces 118 demandes, 87 % dépendaient d'un autre organisme que la Caf en question et ont donc transité inutilement par le médiateur de la Caf pivot.

La médiation d'une autre Caf pivot fait également mention des difficultés rencontrées et de la hausse des demandes sur ces prestations dans son rapport d'activité 2023.



### Préconisation n°1/2023 de la médiation

À l'instar de l'organisation mise en place depuis 2022 avec l'Aripa, la médiation nationale propose d'identifier des correspondants Ajpp au sein des Caf Pivots vers lesquels les médiateurs des Caf participantes pourraient se tourner, uniquement dans le cadre de l'instruction d'une demande de médiation, lorsqu'une régularisation ou une expertise est nécessaire dans ces domaines.

Le médiateur de la Caf participante procédera à une première analyse de la demande et ne sollicitera le correspondant que si nécessaire. Sur la base des éléments transmis directement par le correspondant (détail de régularisation, point technique...), le médiateur de la Caf participante se chargera de formaliser la réponse à l'allocataire.

### Perspectives

Cette proposition, formulée courant 2023, a été soumise début 2024 au Comité de pilotage Ajpp/Ajpa, auquel participent les directeurs des différentes Caf pivots et des représentants de la Cnaf, dont le pôle médiation nationale.

Lors du Copil, des réserves ont été émises concernant la charge induite par cette nouvelle organisation.

La proposition a été jugée pertinente et certaines Caf pivots ont déjà mis en place ce type d'organisation. Cela étant, certains organismes ayant vu leur organisation bousculée courant 2023 (intégration de nouvelles Caf participantes, gestion des dysfonctionnements informatiques, recrutement et formation des agents...) souhaitent d'abord stabiliser leur situation avec des équipes pérennes et réceptives à la sensibilité de ces prestations avant d'envisager la désignation de correspondants dédiés.

En tout état de cause, il ne s'agit pas tant de mobiliser des moyens supplémentaires sur l'activité mais de mettre en place une organisation dédiée afin de structurer, de simplifier et d'homogénéiser le circuit de traitement de ces demandes.

En parallèle, un groupe de travail a été mis en place début 2024 afin de travailler sur les « irritants » rencontrés par les Caf pivots dans le traitement des dossiers Ajpp. La médiation nationale est également associée à ces travaux et la proposition sera réexaminée dans ce cadre.

Au-delà, la problématique de la gestion des demandes portant sur des prestations mutualisées nécessiterait d'être élargie à d'autres domaines.

## II. Les consignes des pages locales caf.fr

### > Vers une optimisation des consignes sur les pages locales du site caf.fr ?

#### Contexte et Problématique

Le site internet caf.fr se compose à la fois de pages nationales (accès à Mon compte, aux informations nationales...) et de pages locales (actualités de sa Caf, informations pour les partenaires locaux...)

Ainsi, chaque Caf peut être amenée à diffuser sa propre actualité.

Pour accompagner les bénéficiaires de la prime d'activité dans leurs démarches et notamment celle de déclaration de leurs ressources, certaines Caf ont développé leurs propres supports : tutoriels vidéo, guides, fiches pratiques...

Il n'est pas nécessaire d'être connecté à son compte allocataire pour accéder aux pages locales d'une Caf. N'importe quel internaute peut consulter l'actualité de la Caf du département de son choix.

Or, les consignes n'étant pas formulées de la même façon, elles peuvent parfois apparaître contradictoires pour les usagers qui recherchent de l'information à plusieurs endroits, créant une certaine confusion.

Plus problématique, sur les pages locales d'une des Caf, les informations données dans un des exemples étaient erronées concernant le mois d'affectation des revenus.

### Exemple

Un allocataire a saisi la médiation nationale, ne sachant pas comment déclarer ses salaires dans sa déclaration de prime d'activité.

En effet, les pages locales de sa Caf étaient muettes sur le sujet. Sur les pages locales de deux autres Caf, les informations qu'il avait collectées étaient divergentes.

#### Extrait du courriel de l'allocataire

« Par ailleurs, je ne comprends pas que des informations contradictoires figurent sur les sites des Caf et qu'aucune information officielle ne figure nulle part concernant la date à retenir pour la déclaration trimestrielle des revenus à la Caf. En effet, sur une page de la Caf A, il est indiqué qu'il faut se référer à la date indiquée sur le bulletin de salaire. Sur la page suivante de la Caf B, c'est l'information contraire qui est indiquée à la question « Comment dois-je déclarer mes salaires ? Dois-je prendre le brut ou le net ? » : Aussi, comment expliquez-vous cela, le système devant être le même partout sur le territoire ? »

La médiation lui a confirmé que le mois sur lequel il devait reporter ses revenus dans ses déclarations trimestrielles de prime d'activité était le mois de perception de ces revenus sur son compte bancaire. Il s'agit des consignes nationales, celles figurant dans le

suivi législatif et dans les formulaires de déclarations trimestrielles papier et en ligne (documents Cerfa).

#### Préconisation n°2/2023 de la médiation Optimiser les consignes locales sur le site caf.fr.

Afin d'éviter que les consignes figurant sur les pages locales du caf.fr soient incomplètes, ambiguës ou parfois contradictoires, la médiation nationale préconise :

- **Un audit régulier du contenu des pages locales par la Caf concernée** : détecter rapidement toute incohérence, obsolescence ou erreur dans les consignes.
- **Une validation par des experts** : faire examiner les consignes par des experts du domaine (service appui métier, centre de ressources...) avant leur publication pour garantir leur exactitude et leur clarté.
- **Une standardisation des consignes** : définir nationalement des éléments de langage clairs et uniformes afin d'éviter les divergences et les interprétations erronées.
- **Un partage des supports entre les Caf** : éviter la multiplication des supports. Lorsque des documents développés dans une Caf ont déjà été validés, les reprendre plutôt que d'en développer de nouveaux.

#### Perspectives

L'erreur constatée est en cours de correction sur les pages locales de la Caf concernée.

Les pages contenant ces exemples inexacts ont été partiellement remaniées depuis le signalement initial de la médiation mais deux informations contraires cohabitent désormais sur une des pages.

Un nouveau signalement a été effectué en ce sens.



### III. La prolongation des droits en faveur des détenteurs de cartes de séjour de plus d'un an

#### > Vers une prolongation de 3 mois pour toutes les cartes de séjour de plus d'un an ?

##### Contexte et Problématique

L'attribution des prestations est soumise à une condition de régularité de séjour sur le territoire français.

Pour pouvoir prétendre au bénéfice des prestations, il faut être en possession d'un titre de séjour en cours de validité permettant l'octroi des prestations.

Jusqu'en juin 2023, pour l'étude du droit à l'ensemble des prestations, une prolongation de trois mois de la validité des titres de séjour ayant une durée de validité supérieure à un an était appliquée : carte de résident, certificat de résidence de ressortissant algérien, carte de séjour pluriannuelle, titre de séjour délivré au titre de l'accord de retrait.

Or, le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (Ceseda) a fait l'objet d'une évolution : seules les cartes de séjour pluriannuelles d'une durée de 4 ans sont éligibles à la prolongation de trois mois. Les cartes de séjour pluriannuelles d'une durée de validité plus courte ne peuvent pas bénéficier de cette prolongation.

Prenant en compte cette réforme, une instruction a été diffusée au réseau en juillet 2023, en corrélation avec une évolution du système informatique : pour les cartes de séjour de moins de 4 ans arrivant à expiration à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023, la prolongation n'est plus appliquée.

L'article L 433-3 de Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (Ceseda) prévoit la mise en place d'une dérogation dans certains départements afin d'étendre cette prorogation à d'autres titres de séjour :

« [...] »

*Dans des départements dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de l'immigration, l'étranger qui a déposé, avant son expiration, une demande de renouvellement de sa carte de séjour temporaire ou de sa carte de séjour pluriannuelle autre que celle ayant une durée de validité de quatre ans, peut justifier de la régularité de son séjour par la présentation de la carte expirée dans la limite de trois mois à compter de cette date d'expiration. Pendant les périodes définies au présent article, l'étranger conserve l'intégralité de ses droits sociaux ainsi que son droit d'exercer une activité professionnelle ».*

Cependant, en l'absence de parution d'un arrêté tel qu'envisagé dans cet article, les cartes de séjour de moins de quatre ans ne permettent pas la prolongation de trois mois.

À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023, certains allocataires titulaires d'une carte de séjour pluriannuelle de moins de quatre ans ont vu leurs droits aux prestations interrompus lorsque leur titre de séjour est arrivé en fin de validité. En effet, lorsqu'ils se sont adressés à la préfecture pour le renouvellement de ce document, cette administration ne leur a pas accordé de rendez-vous dans un délai bref, leur indiquant qu'ils pouvaient bénéficier d'une prorogation automatique de leurs droits pendant 3 mois.

Une situation de ce type a conduit une médiatrice du réseau à saisir le pôle national. Un travail de concert avec les conseillers en politiques familiales et sociales de la Cnaf a permis une approche raisonnée de la situation.

### Exemple

La médiatrice a été saisie par un délégué du Défenseur des droits sur la situation d'une allocataire.

L'allocataire avait une carte de séjour pluriannuelle (CSP) qui était valide du 11/07/2021 au 12/07/2023.

À l'expiration de la validité de la CSP, la Caf n'a pas maintenu les droits pendant les 3 mois, cette CSP étant inférieure à 4 ans.

Le délégué du Défenseur des droits, arguant des dispositions de l'article L 433-3 du Ceseda, sollicitait le versement des droits sociaux pendant cette période de 3 mois pour les CSP inférieures à 4 ans.

La Préfecture, de son côté, adressait un courrier à l'allocataire informant les demandeurs dont la carte de séjour est supérieure à 1 an que leurs droits sociaux seraient maintenus pendant 3 mois à l'expiration de la validité de leur carte. Il était délicat pour la Caf d'appliquer une approche plus restrictive que celle communiquée par la Préfecture.

En outre, l'instruction technique 2021-042 « Prolongation des droits aux prestations sur justification de démarches auprès de la Préfecture pour demander un

renouvellement de titre de séjour », encore en vigueur, prévoit la poursuite des droits aux prestations sur justification de démarches auprès de la Préfecture.

La réponse de la Préfecture indiquant que les droits sociaux étaient prorogés durant trois mois pouvait ainsi être assimilée à un justificatif des démarches engagées et le maintien a été appliqué.

La médiatrice a par ailleurs été invitée par les conseillers en politiques familiales et sociales de la Cnaf à se rapprocher de sa Préfecture pour tendre vers une lecture commune de l'article L 433-3 du Ceseda afin de mettre en cohérence le parcours Usager entre les différentes administrations.

### Préconisation n°3/2023 de la médiation

Dans un souci d'équité, et dans l'esprit de la recommandation portée par la médiatrice de la Caf dans la situation exposée, il est préconisé qu'un **assouplissement réglementaire soit envisagé pour toutes les cartes de séjour de plus d'un an et que la prolongation de trois mois soit appliquée sur tout le territoire.** Cette pratique faciliterait la gestion des dossiers et favoriserait la continuité des droits.

### Perspectives

Sollicitée dans le cadre de l'instruction du cas d'espèce, la Direction des politiques familiales et sociales de la Cnaf a indiqué partager cette proposition visant à appliquer la même approche sur l'ensemble du territoire et qui faciliterait la gestion des dossiers en prolongeant de manière automatique les droits.

Cette suggestion devrait être portée auprès du ministère, en lien avec l'expérimentation envisagée à l'alinéa 2 de l'article L 433-3 du Ceseda et non mis en œuvre à ce jour.

Au-delà de cette préconisation, le pôle national recommande fortement, dans tous les cas où des divergences dans l'application des textes peuvent apparaître, de **se rapprocher des partenaires concernés afin d'étudier les situations discordantes et travailler conjointement sur une application et une interprétation commune des dispositions législatives et réglementaires.**

Ces relations avec les partenaires sont primordiales et favorisent un accès harmonisé au juste droit.



#### IV. Les consignes pour la perception des droits à l'Aah avant 20 ans

##### > Vers une clarification des consignes pour la perception de l'Aah avant 20 ans ?

###### Contexte et Problématique

L'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeéh) est versée en faveur des personnes handicapées âgées de moins de 20 ans. L'allocation aux adultes handicapés (Aah) prend le relai lorsque l'enfant a dépassé l'âge d'ouverture du droit à l'Aeéh.

À compter de 16 ans, une personne handicapée peut, par dérogation, bénéficier de l'Aah avant l'âge de 20 ans dans certaines situations ne lui permettant pas d'être rattachée à un autre allocataire :

- Si elle perçoit une rémunération suffisante qui ne lui permet plus d'être considérée comme étant à charge de

ses parents au sens de la législation des prestations familiales ;

- Si elle est mariée ou vit en couple et n'est plus à la charge de ses parents ;
- Si elle est elle-même allocataire au titre d'une autre prestation ;
- Si elle vit seule et ne peut plus être considérée comme étant à charge d'un allocataire ;
- Si elle fait l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle et que le tuteur n'est pas un membre de sa famille ;
- Si elle est placée à l'Aide sociale à l'enfance sans maintien des liens affectifs avec sa famille ;
- Si elle est bénéficiaire de l'allocation versée dans le cadre d'un « contrat jeune majeur » sans maintien des liens affectifs avec sa famille ;
- En présence d'un jugement de délaissement et retrait total de l'autorité parentale avec délégation à une personne digne de confiance, à l'établissement agréé pour recueillir l'enfant ou au service départemental de l'aide sociale à l'enfance.



De plus en plus de structures visant à favoriser l'accès à l'autonomie des jeunes handicapés se développent. Elles indiquent à la famille que l'hébergement pourra être financé par la perception de l'Aah. Par ailleurs, les Cdaph accordent un droit à l'Aah avant l'âge de 20 ans, la Caf étant ensuite chargée de vérifier si les conditions administratives sont remplies.

Or, faisant une application stricte des textes, l'admission en établissement pour adulte, même en internat et sans retour en famille, n'est pas considéré comme un motif de versement dérogatoire de l'Aah.

En outre, l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé qui peut être versée à la famille jusqu'au 20 ans de l'enfant n'est pas due lorsque celui-ci est placé en internat avec prise en charge intégrale des frais de séjour par l'assurance maladie, l'Etat ou l'aide sociale, sauf pour les périodes de congés ou de suspension de la prise en charge.

Les familles qui optent pour ce placement ne bénéficient donc pas de l'Aeéh au taux antérieur ni de l'Aah, ce qui compromet leurs projets d'accès à l'autonomie. Cette décision n'est pas toujours comprise par les familles et les partenaires qui accompagnent ces familles qui font une interprétation plus souple de l'article R 821-1 du code de la sécurité sociale qui dispose :

« Est regardé comme ayant dépassé l'âge d'ouverture du droit à l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé pour l'application des articles L 821-1 et suivants tout enfant âgé d'au moins seize ans qui cesse de réunir les conditions exigées pour ouvrir droit aux allocations familiales. [...] »

###### Exemple

Le médiateur d'une Caf a été saisi par une personne handicapée et par ses parents à la suite du refus adressé par la Caf d'octroi de l'Aah avant l'âge de 20 ans. Le requérant estimait que l'hébergement en internat impliquait de fait que la famille cessait de réunir les conditions exigées pour ouvrir droit aux allocations familiales en faveur de cet enfant.

### Extrait du courrier du requérant

« Suite à de nombreuses démarches auprès de la Caf de X, je me tourne vers vous afin de trouver une solution au blocage de mon Aah anticipée. Je suis accompagnée dans mes démarches par ma mère, X, et l'assistante sociale de l'école Y.

En effet, j'ai actuellement 19 ans, et j'ai intégré l'école Y en janvier 2023 afin de travailler sur mon projet de vivre dans un appartement autonome.

J'ai une notification Aah active depuis 22/09/2022 et ce jusqu'au 01/08/2024.

Je suis informé que la Mdph est dans la capacité de prendre des décisions qui ne peuvent pas être effectives, et dont les versements restent déterminés en fonction de mes ressources et de mes droits.

La Caf reste donc détentrice de la décision finale du versement de l'Aah qui ne peut se faire avant 20 ans.

Cependant, l'Aah anticipée peut être versée dans certains cas spécifiques, dont le cas où l'adulte de moins de 20 ans n'est plus à charge parentale. En intégrant l'école Y, je ne suis plus à charge de mes parents, de plus, j'ai l'obligation de payer un forfait journalier. Je dois également travailler sur la gestion de mon budget, et pour cela, je dois avoir des ressources en conséquence.

Le travail autour de mon projet de vivre en appartement autonome est donc conditionné au versement de mon Aah. »

### Préconisation n°4/2023 de la médiation

Clarifier les consignes dans deux cas de cessation de paiement des prestations familiales :

- Lorsqu'un droit potentiel aux prestations (et notamment à l'Aeéh) existe sur le dossier des parents mais qu'il n'y a pas de versement du droit (pas de retour au foyer de l'enfant...).
- Lorsque les parents ont renoncé expressément à leur droit aux prestations en faveur de cet enfant (Aeéh et autres prestations familiales).

Si ceux-ci étaient considérés comme une situation dans laquelle le demandeur « cesse de réunir les conditions exigées pour ouvrir droit aux allocations familiales » au sens de l'article R 821-1 du code de la sécurité sociale, ils permettraient le versement dérogatoire de l'Aah avant les 20 ans de l'enfant, facilitant ainsi les projets d'accès à l'autonomie pour ces bénéficiaires.

### Perspectives

Tenant compte de l'émergence de ces nouveaux établissements d'accueil des personnes handicapées, des arbitrages ont été demandés à la Direction générale de la cohésion sociale sur le sujet.

## V. Le versement de la prime exceptionnelle de solidarité en faveur des personnes incarcérées

### > Vers un rattrapage en faveur des personnes incarcérées n'ayant pas perçu l'aide exceptionnelle de solidarité ?

#### Contexte et Problématique

Face aux difficultés financières liées à la forte augmentation de l'inflation, une nouvelle aide exceptionnelle de solidarité (Aes) a été créée pour préserver l'accès à une alimentation saine, durable et de qualité pour tous.

D'un montant de 100 € par foyer (majorée en fonction du nombre d'enfants à charge), elle a automatiquement été ver-

sée en septembre 2022 aux bénéficiaires de certaines aides (Rsa, Aah Apl...).

Si le versement de cette aide unique a suscité peu de réclamations parvenues jusqu'aux médiateurs, ceux-ci ont été saisis de situations très spécifiques : le versement de cette aide en faveur d'allocataires incarcérés. Ces demandes concernaient des bénéficiaires d'allocation aux adultes handicapés (Aah), prestation qui vise notamment à favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées en les aidant à assumer les coûts liés à leur handicap.

Le versement de cette prestation est en effet maintenu durant une incarcération de longue durée même si elle est versée à taux réduit à compter du 61ème jour de détention.



Les consignes concernant l'aide exceptionnelle de solidarité émanant de la Direction générale de la cohésion sociale ne prévoyaient pas d'exclusion des personnes incarcérées du périmètre de cette aide.

Ainsi, les Caf ont procédé au versement de cette aide lorsque les conditions d'octroi étaient remplies, y compris en faveur de personnes incarcérées.

Le versement d'argent aux personnes détenues ne peut se faire que par virement, sur le compte bancaire de l'établissement pénitentiaire en précisant le numéro d'écrou. En cas de rejet, le virement est renvoyé à l'émetteur.

C'est ce qu'il s'est passé pour certains versements d'Aes, les centres pénitentiaires opposant aux Caf une note du ministère de la Justice n'autorisant pas ces établissements à recevoir d'autres aides que le Rsa (aide maintenue durant les 60 premiers jours d'incarcération) et l'Aah.

Cette divergence d'interprétation entre le ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées et celui de la Justice a introduit une inégalité de traitement entre les bénéficiaires car ces consignes n'ont pas été appliquées de la même façon sur le territoire selon le centre pénitentiaire.

### Exemple

Certaines situations individuelles prises en charge par la médiation ont pu se régler par un dialogue avec le centre pénitentiaire ou lorsque les détenus ont été transférés vers un autre centre de détention qui a accepté le rappel de cette aide.

**Préconisation n°5/2023 de la médiation Favoriser un rapprochement des deux ministères en désaccord pour adopter une position commune sur le sujet** afin de permettre de régulariser les dossiers sur lesquels il n'y a pas eu de paiement de cette aide par équité avec les dossiers sur lesquels cette aide exceptionnelle a été réglée.

### Perspectives

Des médiations sont toujours en cours sur ce sujet.

Le Défenseur des droits s'est également emparé du sujet.

Alertée sur cette problématique, la Direction des politiques familiales et sociales de la Cnaf a abordé le sujet avec la Direction générale de la cohésion sociale. Le ministère devrait en être saisi.



## VI. L'évolution du cadre juridique de la médiation

### > Vers une interruption des voies de recours en cas de médiation ?

#### Contexte et Problématique

La médiation a été généralisée dans les organismes de sécurité sociale à l'occasion de réformes récentes, notamment à la suite de la loi n°2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (Essoc) en ce qui concerne la branche Famille.

L'article 34 de la loi Essoc et le décret d'application y afférent (décret 2018-1084 du 4-12-2018) consacrent la fonction de médiation dans les organismes de sécurité sociale, tant au niveau local que national (transposition Art L217-7-1 et R115-5 CSS).

L'article 34 dispose notamment que « *L'engagement de la procédure de médiation suspend, à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et jusqu'à ce que celui-ci ait communiqué ses recommandations aux deux parties, les délais de recours prévus pour ces réclamations* ».

Aujourd'hui, les médiateurs nationaux de l'ensemble des Branches font le constat de la nécessité de faire évoluer le cadre juridique de la médiation dans un souci de renforcement des droits des usagers et de simplification de gestion.

**En effet, une interruption des voies de recours en lieu et place d'une suspension des voies de recours serait à la fois plus favorable aux usagers, plus cohérente avec les règles existantes en**

**matière de médiation et plus simple en termes de gestion.**

Le cadre juridique applicable aux différents dispositifs de médiation de la sécurité sociale pose le principe de la suspension des délais de recours entre la notification de la recevabilité de la demande soumise au médiateur et la notification de la recommandation de celui-ci.

Cette suspension peut s'appliquer selon le moment de la saisine du médiateur, au délai de saisine de la commission de recours amiable (CRA) ou au délai de saisine de la juridiction.

La suspension d'un délai en arrête temporairement le cours : le délai déjà écoulé est comptabilisé et le délai reprend son cours à la fin de la suspension pour la durée restant à courir.

L'interruption d'un délai en arrête le cours : un nouveau délai de recours de même durée court à compter de la fin de l'interruption du délai.

- Le choix d'une suspension en lieu et place d'une interruption n'est pas à l'avantage des usagers :
- Selon le moment où la médiation a été engagée, le délai restant à courir peut être de courte durée et laisser, en pratique, peu de temps à l'utilisateur pour prendre connaissance de l'issue de la médiation, déterminer la suite à donner et former éventuellement un recours.
- La bonne compréhension des usagers nécessite des efforts de pédagogie sans certitude que ceux-ci prennent tous la mesure de la situation.

- La gestion de la suspension du délai entraîne une complexité de gestion inutile. Pour la bonne information des usagers, le calcul du délai écoulé et du délai restant à courir s'impose aux organismes. Cependant, ce calcul n'est pas automatisé dans le système d'information.
- Privilégier l'interruption en lieu et place de la suspension, permettrait en outre une mise en cohérence des médiations institutionnelles et conventionnelles au regard de la réglementation existante (code de justice administrative, code de procédure civile...).

Une harmonisation favoriserait une plus grande clarté. L'uniformité éviterait les conflits d'application et les confusions des délais de recours entre interruption et suspension en cas de médiations multisectorielles.

#### Exemple

La notification de recevabilité marque le début de la suspension ou de l'interruption des voies de recours.

La notification de clôture marque, en fonction du mécanisme retenu :

- La fin de la suspension et la reprise du délai restant à courir. Les délais de recours ont uniquement été suspendus pendant l'instruction de la demande de médiation / en cas de suspension.
- La fin de l'interruption et le démarrage d'un nouveau délai de recours (de même durée que le délai initialement interrompu) / en cas d'interruption.

Afin d'illustrer la différence entre les deux mécanismes, prenons l'exemple d'un allocataire qui, à réception d'une notification de refus, saisirait la médiation durant le délai de deux mois impartis pour saisir la CRA.

- Notification de refus du 2 février 2023 : l'allocataire dispose de deux mois pour saisir la commission de recours amiable, soit jusqu'au 2 avril 2023.
- Saisine du médiateur et recevabilité de la demande notifiée à l'allocataire le 17 mars 2023.
- Clôture de la médiation, confirmant et expliquant la décision de refus, notifiée à l'allocataire le 31 mars 2023.

En cas de suspension des délais de recours (dispositif actuel) : lorsque la recevabilité est notifiée, l'allocataire dispose encore de deux semaines pour saisir la CRA. Les délais de recours sont suspendus pendant l'instruction de la demande de médiation. Une fois la médiation clôturée, si l'allocataire souhaite maintenir sa contestation, il ne lui reste donc que deux semaines pour saisir la Commission, soit jusqu'au 14 avril 2023.

En cas d'interruption des délais de recours (évolution proposée) : un nouveau délai de deux mois recommence à courir à compter de la notification de clôture. L'allocataire qui souhaite maintenir sa contestation peut donc saisir la Commission jusqu'au 31 mai 2023.

**Préconisation n°6/2023 de la médiation**  
Les médiateurs nationaux de la sécurité sociale proposent unanimement de modifier le cadre juridique existant pour substituer à la suspension une règle d'interruption du délai de recours en cas d'engagement d'une médiation.

La modification est de nature législative pour la médiation MSA et pour la médiation des Caf, Cnam, Urssaf, Carsat et CGSS (articles L723-34-1 CRPM et L217-7-1 CSS).

Elle est de nature réglementaire pour la médiation du CPSTI (Art. R612-9 CSS). Il s'agit d'une proposition commune des Branches : Cnaf, Cnamts, Urssaf Caisse nationale, Ccmsa, Cpsti, et Cnav.

#### Perspectives

Cette proposition commune a été validée par les différents directeurs généraux et a aussi fait l'objet, dans certaines caisses, d'une présentation dans les instances de gouvernance qui l'ont également approuvée. Plus spécifiquement pour la branche Famille, la proposition a été validée par le Comité exécutif de la Cnaf en janvier 2023.

Consultée en mars 2023, la Commission d'administration générale et de la qualité de service, par délégation du Conseil d'administration, a émis un avis favorable sur cette proposition visant à obtenir une interruption des voies de recours en cas d'engagement d'une médiation en lieu et place de leur suspension.

Cette proposition commune portant sur l'évolution du cadre juridique de la médiation a été adressée à la Direction de la sécurité sociale en avril 2023 et figure dans le projet de loi de simplification de la vie économique d'avril 2024 (article 9).



## 3

Focus 2023 –  
Perspectives  
2024

## I. 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 compilées dans le tableau en annexe.

Si des actions restent encore à mettre en œuvre, de nombreuses améliorations ont 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 possibles.

À l'instar du précédent rapport, ce nouveau focus dresse un bilan de l'action de la médiation durant ces dernières années et propose un point d'avancement sur les dernières préconisations formulées.

Si une grande partie des préconisations formulées jusqu'en 2022 par la médiation ont été mises en œuvre (63,9 %), quelques-unes ont dû être abandonnées (3 en 2023). Près de 28 % des préconisations formulées dans les précédents rapports ont été engagées.

Ces résultats, toujours positifs, confortent 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.

Au-delà de l'identification de nouvelles pistes d'amélioration, l'année 2023 a également été consacrée à l'engagement et au suivi des précédentes préconisations. Si des avancées notables ont été constatées durant l'année 2023, la majeure partie des travaux se poursuivent en 2024.

	2014-2022		
	Sur l'organisation	Sur la réglementation	Total de 2014 à 2022
Nombre de préconisations	42	41	83
Taux de mise en œuvre	57,1 % (24)	70,7 % (29)	63,9 %
Taux d'engagement	33,4 % (14)	22% (9)	27,7 %
Taux d'abandon	9,5 % (4)	7,3 % (3)	8,4 %

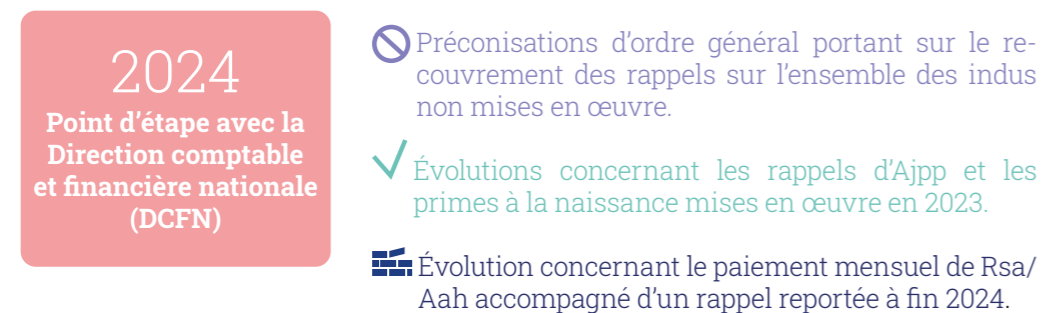


## > Retour sur les 5 thématiques abordées dans le rapport 2022 :

### 1• L'allocation journalière de présence parentale



### 2• Le recouvrement des indus

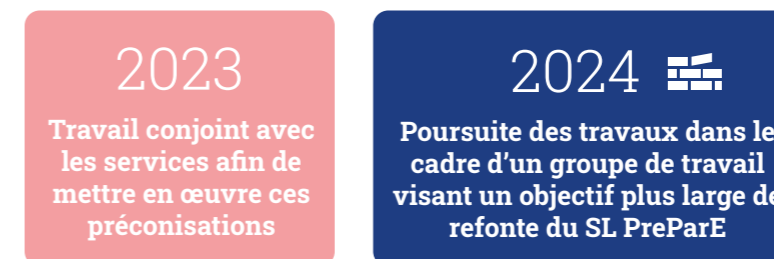


Compte tenu du niveau très ambitieux des objectifs de recouvrement financier fixés par la Direction de la Sécurité Sociale dans le cadre de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion, la DCF nationale est contrainte de surseoir à la mise en œuvre des préconisations d'ordre général visant à limiter le recouvrement lors des rappels de prestations.

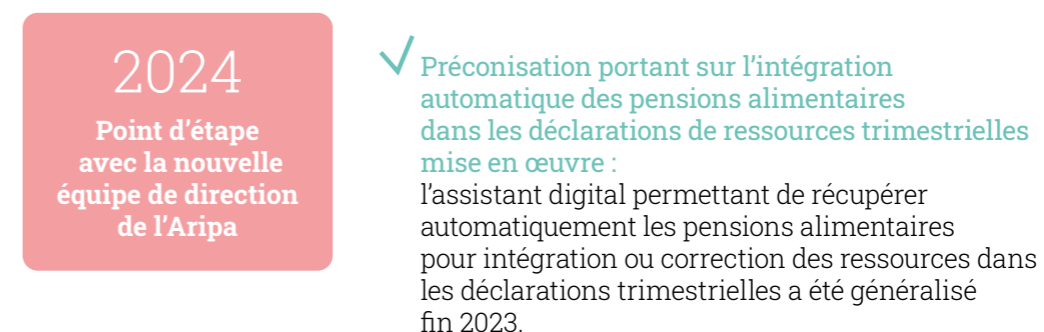
Si la médiation nationale comprend les enjeux liés à l'atteinte de ces objectifs, elle regrette néanmoins que ces deux préconisations emblématiques du rapport 2022, visant à davantage d'équité, n'aient pas trouvé d'écho favorable.

Pour autant, les équipes de la DCF poursuivent les actions engagées en lien avec la Direction du système d'information afin de limiter les prélèvements sur rappels sur certaines prestations et tout particulièrement les minima sociaux.

### 3• La PreParE et les micro-entrepreneurs



### 4• L'aripa et l'intermédiation financière

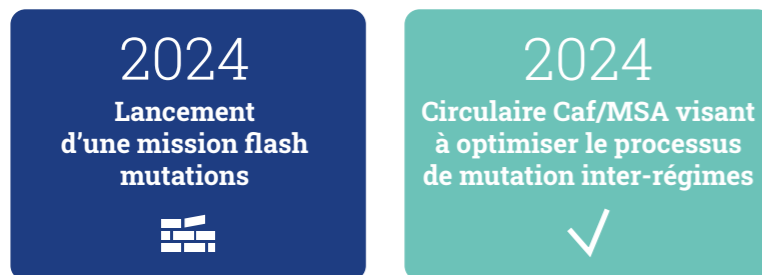


#### 🏗️ Poursuite des travaux sur la mise en œuvre des autres préconisations :

- Expérimentation visant à habilitier les médiateurs à l'outil de gestion de l'Aripa mise en place courant 2024.
- Réflexion au sujet de l'adaptation des modalités de recouvrement élargie (parcours débiteur).
- Travaux à poursuivre sur l'accompagnement des parents d'enfant indépendant financièrement.
- Diffusion de l'attestation récapitulative à l'étude.

N

## 5• Les mutations



Pour l'année 2023, 6 recommandations ont été formulées autour des thématiques portées dans le présent rapport :

- 1 sur la désignation de correspondants médiation au sein des Caf pivots (sur l'organisation)
- 1 sur les consignes des pages locales caf.fr (sur l'organisation)
- 1 sur la prolongation des droits en faveur des détenteurs de cartes de séjour de plus d'un an (sur la réglementation)
- 1 sur les consignes pour la perception des droits à l'Aah avant de 20 ans (sur la réglementation)
- 1 sur le versement de l'allocation exceptionnelle de solidarité en faveur des personnes incarcérées (sur la réglementation)

• 1 sur l'interruption des voies de recours en cas d'engagement d'une médiation (sur la réglementation)

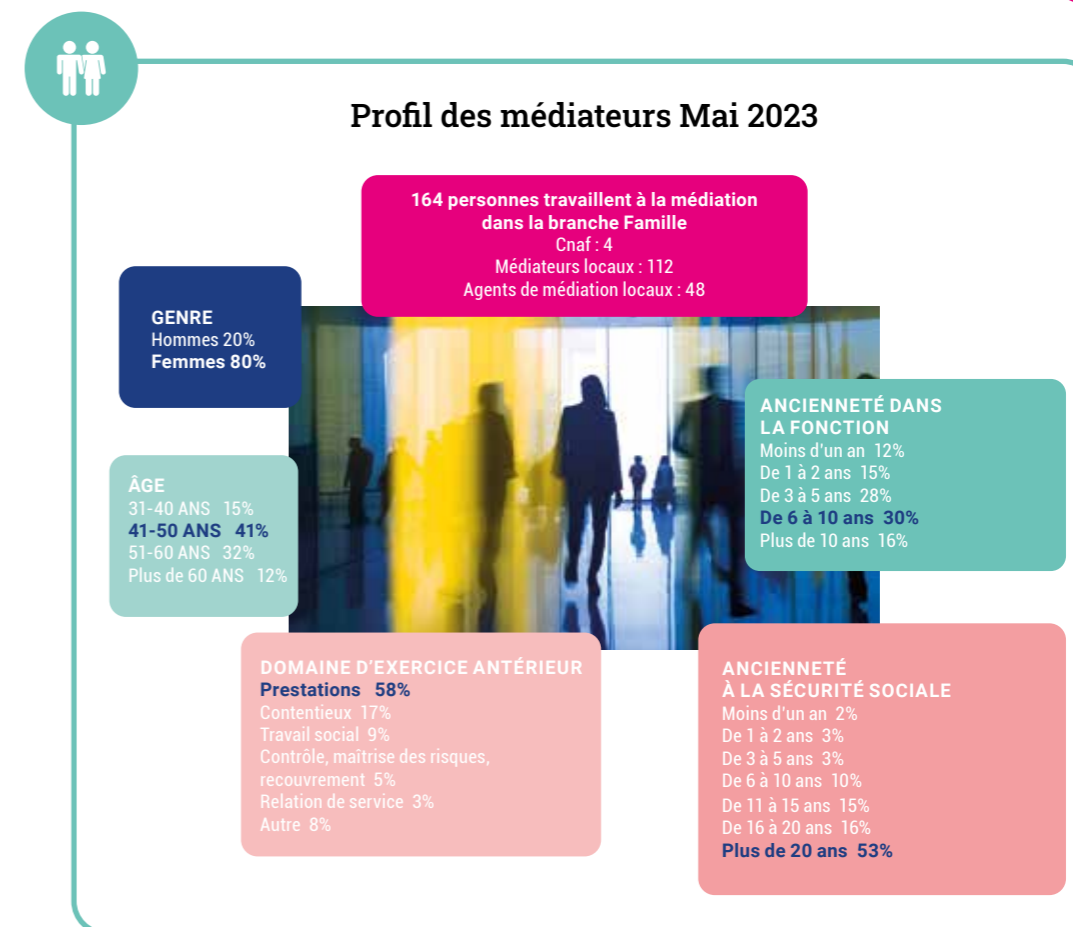
Les travaux portant sur ces préconisations ont été engagés en lien avec les différentes directions de la Cnaf, certains directeurs du réseau et les médiateurs nationaux des autres Branches de la sécurité sociale. Que l'ensemble de ces acteurs soit ici remercié pour l'intérêt porté aux propositions de la médiation.

Au total, la médiation a formulé 89 préconisations depuis la mise en place du réseau.

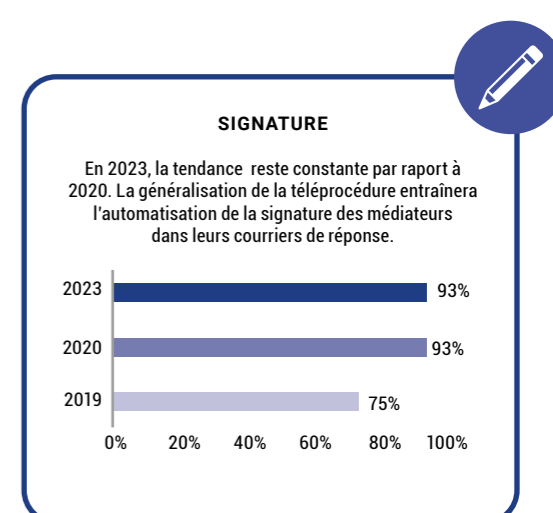
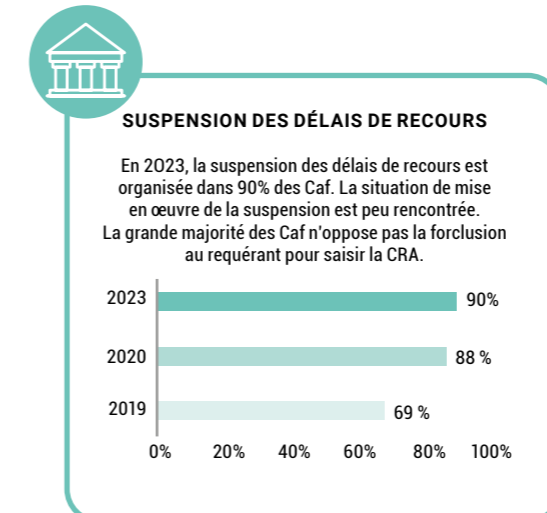
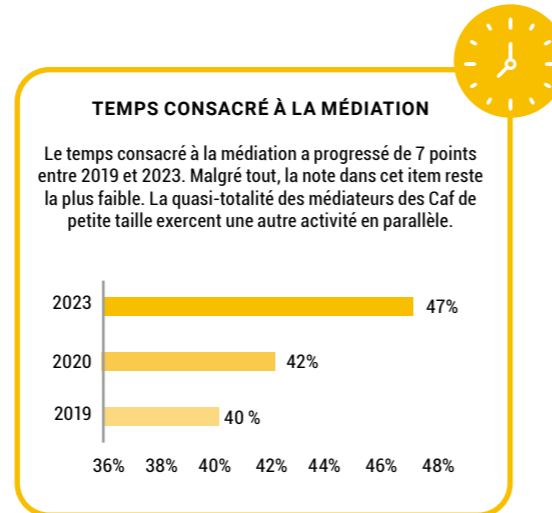
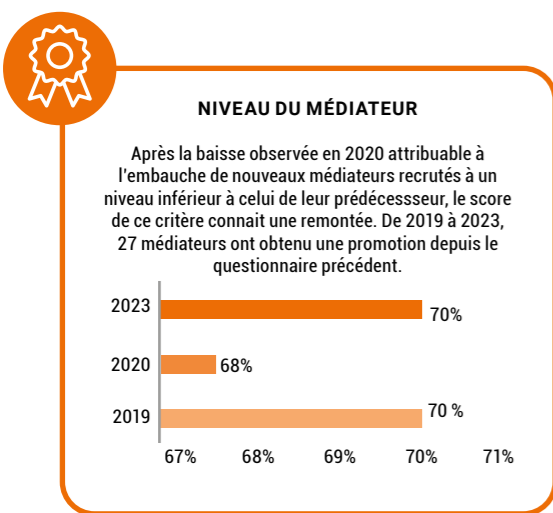
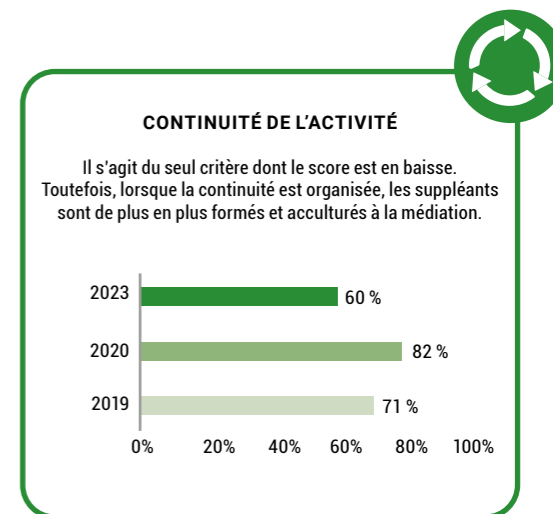
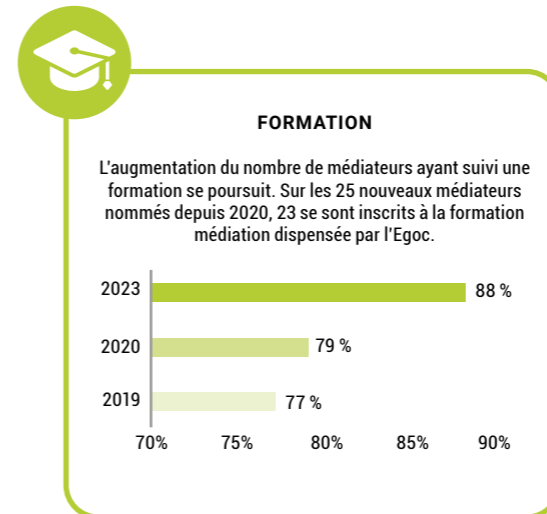
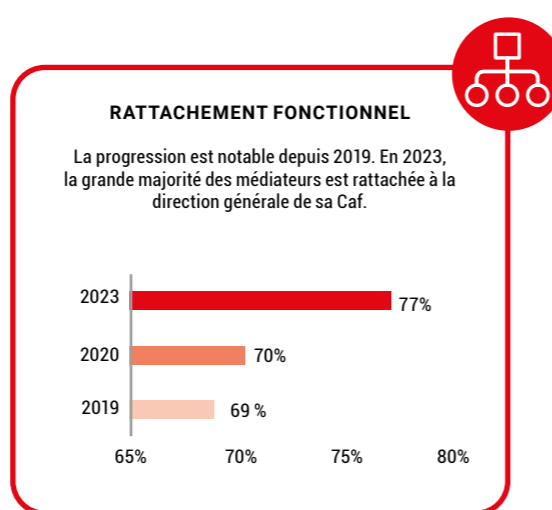
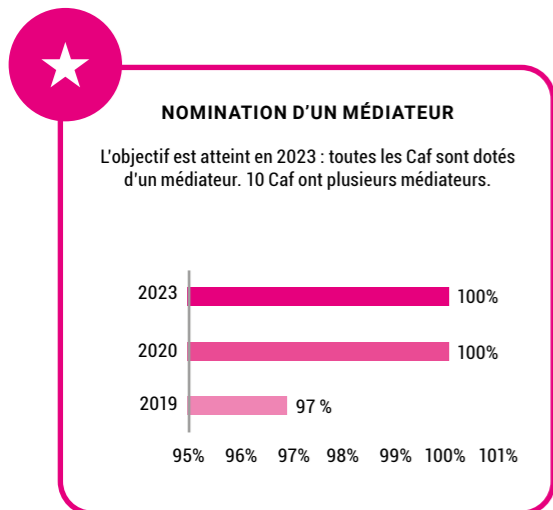
## II. Focus sur le questionnaire d'adéquation avec la loi Essoc

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (dite loi Essoc) a introduit l'obligation de disposer d'une fonction de médiation dans chaque organisme de sécurité sociale et a inscrit dans la loi des obligations pour les médiateurs. En 2019, un premier questionnaire a été adressé à

l'ensemble des Caf pour vérifier l'appropriation de ces nouvelles obligations. Une évaluation sur 10 critères sur un total de 30 points a été imaginée. Ce questionnaire, qui a pour objectif de mesurer l'adéquation des organisations médiation avec les attendus de la loi Essoc, a été reconduit en 2020 et en mai 2023.



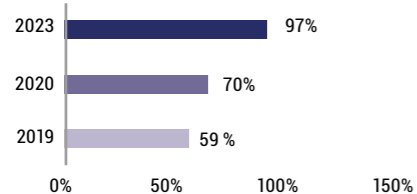
Les scores sont donnés en %  
par rapport à la note maximale





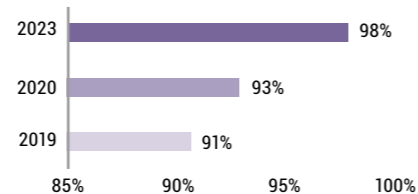
### RECOMMANDATIONS

La nette progression du score de ce critère est le résultat de la diffusion, le 1<sup>er</sup> septembre 2020 de la lettre-réseau 2022-042 portant sur les recommandations du médiateur.



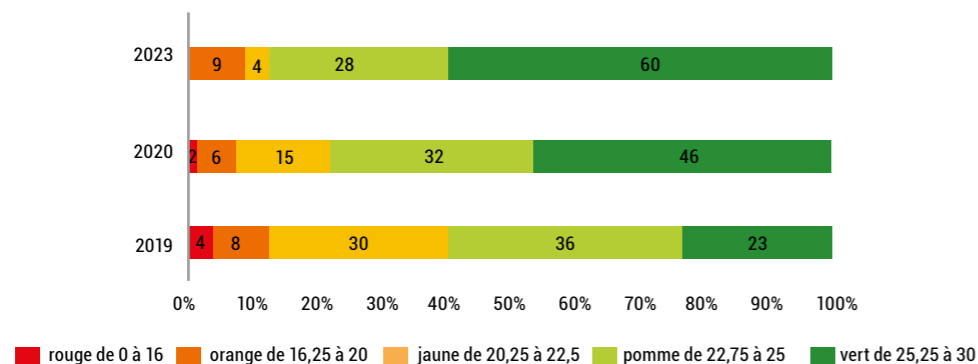
### PARTICIPATION AU RÉSEAU

Le réseau est toujours aussi dynamique. Historiquement, il s'agit de l'un des meilleurs scores du réseau.



### SCORE GLOBAL

La progression depuis 2019 est conséquente : 88% des Caf ont un score supérieur à 22,5 points/30 points en 2023 contre 55% en 2019. Il n'y a plus aucune Caf avec un score inférieur à 16 points.



## III. Focus sur le Conseil national de la médiation

### > 1. Création du Conseil

Aux termes de l'article 21-6 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative et issu de l'article 45 de la loi n° 2021-1799 du 22 décembre 2021, un Conseil national de la médiation (CNM) est chargé de :

- rendre des avis dans le domaine de la médiation et proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à l'améliorer.
- proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation.
- proposer des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation.
- émettre des propositions sur les conditions d'inscription des médiateurs sur les listes auprès des juridictions.

### > 2. Nomination de ses membres

Le décret du 25 octobre 2022 prévoit la composition et les modalités de fonctionnement du Conseil national de la médiation. Un représentant de la Cnaf siègera à ce conseil.

Par arrêté du garde des sceaux, ministre de la Justice, en date du 25 mai 2023, les membres de ce conseil ont été nommés pour 3 ans. Christelle Dubos représentera la Cnaf aux côtés entre autres de Daniel Agacinski (représentant le Défenseur des droits) et Amaury Lenoir (représentant la médiation administrative).

### > 3. Une cérémonie officielle d'installation

Le Conseil a été mis en place lors d'une cérémonie qui s'est déroulée place Vendôme le 12 juin 2023. À cette occasion le ministre de la Justice a souligné

l'engouement suscité par la création de cette commission administrative à caractère consultatif.

La présidente, Frédérique Agostini, conseillère auprès de la Cour de cassation, a tenu un discours encourageant et déterminé. Elle a rappelé le socle commun des principes qui gouvernent tout processus de médiation : libre consentement et autonomie des parties, confidentialité des échanges, impartialité, indépendance, neutralité, probité et compétence du médiateur, diligence du processus.

Elle entend que ce Conseil soit force de propositions.

### > 4. Son fonctionnement

Le 28 juin 2023, le Conseil s'est réuni pour procéder à l'élection de la première vice-présidente et des membres de la commission permanente.

Cette commission permanente est chargée d'organiser les travaux du CNM. Des groupes de travail sont constitués autour des thèmes suivants :

- Les réformes de procédure pour mieux intégrer la médiation à tous les stades du procès et mieux articuler avec les autres modes amiables.
- L'éthique et la déontologie du processus de médiation et du médiateur.
- Les exigences de formation initiale et continue pour dispenser une médiation de qualité et les conditions d'exercice du métier de médiateur.
- Le suivi et l'évaluation du recours à la médiation judiciaire.

Christelle Dubos participe plus particulièrement aux réflexions centrées sur l'éthique et la déontologie. Les travaux, initiés en juin 2023, se poursuivront durant l'année 2024.

#### IV. Focus sur l'expérimentation de téléprocédure médiation

En réponse aux attentes des allocataires et aux injonctions de l'Etat, les équipes de la Cnaf ont œuvré durant toute l'année 2023 au développement d'une téléprocédure médiation. La mise en œuvre de la téléprocédure médiation s'inscrit également dans les ambitions portées par la nouvelle Convention d'objectif et de gestion 2023-2027 pour faire évoluer l'approche de la relation de service vers une relation omnicanale.

Ce nouveau téléservice a vocation à harmoniser l'offre proposée en matière de médiation sur l'ensemble du territoire, à garantir son accessibilité et à outiller efficacement les médiateurs.

Une première phase d'expérimentation a été initiée en juin 2023 avec le concours de 4 organismes : Caf des Alpes-Maritimes, Caf de la Loire-Atlantique, Caf de Paris et Caf du Tarn-et-Garonne.



Différents déplacements ont été organisés à cette occasion afin d'accompagner au mieux les médiateurs des Caf expérimentatrices dans la mise en place de ce projet (Cf. Les temps forts 2023). Bien que les premiers résultats se révèlent positifs, une étape intermédiaire a été engagée en décembre 2023 afin d'élargir le périmètre de l'expérimentation à 6 Caf supplémentaires : Caf de la Drôme, Caf de la Gironde, Caf de la Marne, Caf du Morbihan, Caf du Pas-de-Calais et Caf du Territoire de Belfort. L'ensemble des régions est ainsi représenté et les Caf expérimentatrices pourront accompagner la généralisation de ce nouveau service dans le réseau courant 2024.



#### > 1<sup>re</sup> phase expérimentation : juin 2023

##### 4 Caf

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

#### 2

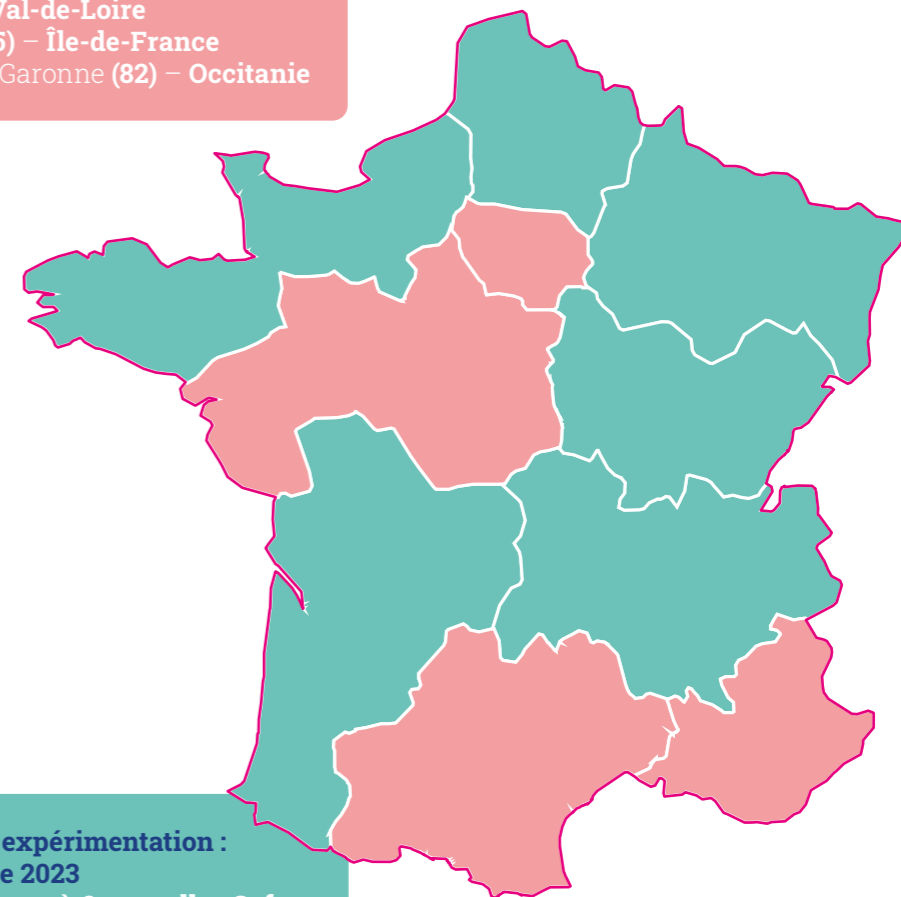
#### > 2<sup>e</sup> phase expérimentation : décembre 2023

##### Élargissement à 6 nouvelles Caf

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

#### 3

> Généralisation :  
fin 2024  
Toutes les Caf



### > Les principes clés de la téléprocédure

L'accessibilité de la téléprocédure « Saisir le médiateur » via caf.fr

Le suivi du traitement de la démarche et des réponses apportées en ligne côté allocataire

Un test d'éligibilité permettant de maîtriser les flux

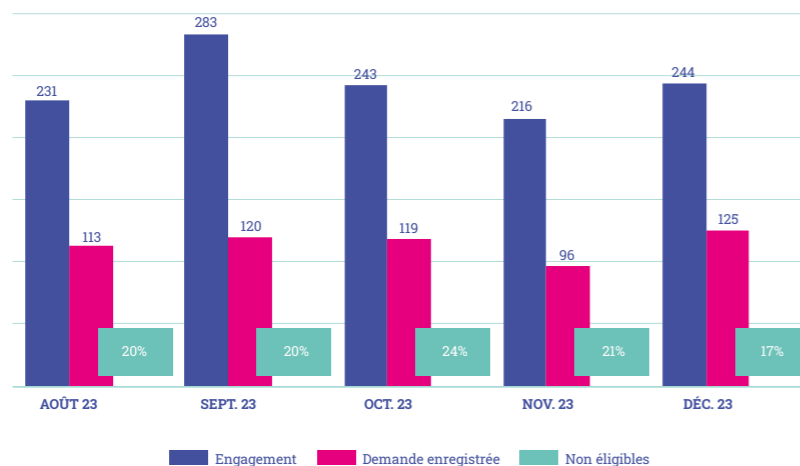
La création d'un plan de travail dédié pour le traitement des saisines côté médiateur

Des premiers résultats observés en 2023 dans les 4 premières Caf expérimentatrices, il ressort :

- une volumétrie maîtrisée : 1 217 démarches engagées sur la période. Seule la moitié arrive au terme de la téléprocédure (taux de finalisation = 47 %).

- un test d'éligibilité efficace : le test d'éligibilité intégré à la téléprocédure écarte en moyenne 21 % des demandes engagées. Dans un cas sur deux, la demande est inéligible faute de démarche préalable. Le requérant se voit alors proposer de déposer une réclamation.

### Test d'éligibilité



La première prestation concernée par les demandes de médiation reste de loin l'aide au logement (35 % des saisines), suivie du Rsa (18 %) et de la prime d'activité (13 %).

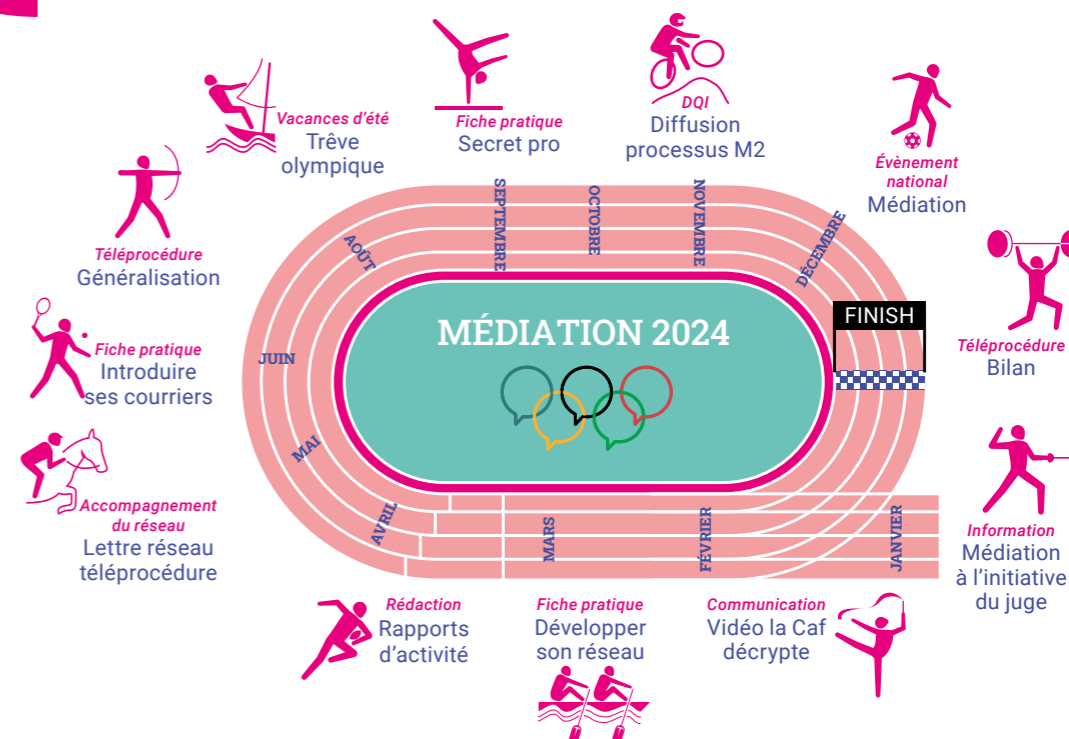
Concernant les motifs de saisines du médiateur via la téléprocédure, l'absence de paiement conserve sa première place via ce canal (26 %), suivi

de l'incompréhension liée à une dette ou les modalités de remboursement (24 %), puis l'incompréhension d'une décision rendue par la Caf (20 %).

Ces résultats seront affinés à l'aune de l'élargissement de l'expérimentation aux 6 organismes supplémentaires et consolidés en vue de la généralisation.

**Principal motif d'inéligibilité (48 %) : absence de démarche préalable**

### V. Feuille de route 2024



À l'instar de l'année passée, le pôle médiation nationale a élaboré sa feuille de route 2024 afin de partager une vision globale des projets à venir avec le réseau.

La téléprocédure restera au cœur des projets 2024 avec l'élaboration de différents supports et animations destinés à accompagner le réseau en prévision de la généralisation prévue pour la fin de l'année.

En parallèle, le pôle national continuera à informer et outiller les médiateurs via la diffusion de différentes fiches pratiques (Médiation à l'initiative du juge, Développer son réseau, Introduire ses courriers, ...) et l'organisation de corners thématiques.

Côté communication :

- Externe : la vidéo "La Caf décrypte" sur la médiation administrative sera diffusée début 2024 ;
- Interne : différentes actions de communication seront menées durant l'année afin de renforcer la visibilité et le positionnement des médiateurs au sein de leurs organismes.

L'année 2024 verra également se poursuivre les travaux autour du déploiement du processus M2 "Répondre, orienter, accompagner l'utilisateur" avec l'élaboration, l'expérimentation et la diffusion du kit processus (modélisation du processus, analyse des risques, leviers nationaux, documentation).

Temps fort de la vie de notre réseau, un séminaire métier sera organisé avec les médiateurs d'ici à la fin de l'année 2024.

Enfin, tout au long de l'année, la médiation nationale poursuivra son partenariat avec les médiateurs nationaux de la sécurité sociale et renforcera ses liens avec le Défenseur des droits via l'engagement d'un nouveau projet de convention liant nos Institutions.

Citius, Altius, Fortius



Annexes



## Le bilan des précédents rapports

### > Tableau récapitulatif des recommandations de la médiation de 2014 à 2022

ORGANISATION				
Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Notifications	<b>1</b> Améliorer la qualité des notifications adressées aux allocataires.	Les notifications de droits et paiement ont d'ores et déjà été revues, d'autres thématiques suivront; l'objectif est de parvenir à ce que l'ensemble des notifications soient réécrites à échéance de la convention d'objectifs et de gestion (2017).  Les attestations les plus demandées ont été revues pour une meilleure lisibilité et compréhension des allocataires. Elles sont disponibles sur le caf.fr et le serveur vocal depuis octobre 2014. Le contenu éditorial des courriers type a commencé à être remanié début 2015.	<b>Cf. rapports 2014, 2017, 2018, 2019, 2020</b>	<b>En cours</b> En 2019 également, les notifications relatives aux revenus de placement des bénéficiaires d'AAH ont été retravaillées en lien avec les têtes de réseau associatives représentatives des personnes handicapées.  Les notifications d'indus sont retravaillées dans le cadre du programme de prévention des indus. Travaux lancés en 2019 (notification et supports). <b>Poursuite des travaux en 2020 :</b> Diffusion des supports appui-métier le 31/12/2020. <b>Première phase de refonte des notifications en mars 2021 :</b> Refonte des voies de recours et intégration du droit de rectification. <b>Poursuite des travaux en 2022</b> <b>À suivre</b>
	<b>2</b> Notifier à tous les allocataires les changements de droits ou les non-droits.	Depuis octobre 2013, et pour les allocataires ayant une adresse courriel, les notifications de droits et paiement sont mises à disposition des allocataires dans l'espace « Mon compte » du caf.fr avec envoi d'un mail qui les invite à les consulter dans leur espace personnel.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu en 2015</b> Mise à disposition dans l'espace « Mon Compte » pour tous les allocataires de l'ensemble des notifications de droits et paiement depuis 2015.
	<b>3</b> 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).	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu en 2019</b> Les travaux ont été relancés en 2019 afin de définir de nouvelles modalités de gestion de ces demandes. Les demandes d'attestations sont désormais directement gérées par les CAF concernées.
	<b>4</b> 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.	<b>Cf. rapports 2016, 2017</b>	<b>Résolu en 2017</b> Depuis la version de Nims déployée en juin 2017, les motifs d'indus peuvent être modifiés à la main. Cette version prévoit également l'injection automatique du nom et de la qualité du signataire en fonction de sa délégation.
Téléphone	<b>5</b> Offrir un numéro d'appel joignable de l'étranger.	Les allocataires ne peuvent pas joindre la CAF de l'étranger par les numéros existants.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu en 2015</b> Une solution technique a été apportée depuis la fin février 2015 afin d'offrir des numéros spécifiques aux allocataires appelant de l'étranger. Ils peuvent ainsi appeler le 01 84 95 19 + N° du département, ce numéro étant réservé aux appels en provenance de l'étranger.
	<b>6</b> Supprimer le coût surtaxé du numéro d'appel CAF (0810).	La Cnaf travaille sur une réforme de la modulation tarifaire qui doit être applicable au 1 <sup>er</sup> octobre 2015. Cette réforme doit conduire à une harmonisation de la tarification entre les téléphones fixes et mobiles.  L'article 28 de la loi Essoc du 10 août 2018 prévoit que les administrations ne pourront plus recourir à un numéro téléphonique surtaxé à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2021.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu en 2020</b> Depuis le 16 décembre 2020 les allocataires peuvent contacter leur CAF au 3230 : numéro unique non surtaxé accessible partout en France et dans les DOM. Actualité publiée en ce sens dans caf.fr le 7 janvier 2021.



Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Recouvrement des indus	<p><b>7</b> 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>	Cf. rapport 2014	<p><b>En cours</b></p> <p>Des travaux ont été initiés en 2019 par la Direction comptable et financière.</p> <p>En 2020 : évolution concernant la retenue à 100 % des indus sur le versement du CMG en rappel. Evolution du système d'information pour considérer que les paiements du droit M en M+1 ne soient plus considérés comme des rappels mais comme un paiement mensuel (application du PRP). Etude en cours pour déclinaison AJPP Aeeh retour foyer et Ajpa.</p> <p>En 2021 : La demande de mise en œuvre d'un mécanisme identique au CMG a été effectuée pour l'AJPP et la prime à la naissance. L'évolution n'a pas été prise en compte à ce jour par la Dsi. La demande a également été effectuée pour les cas de paiement mensuel de RSA/AAH accompagnés d'un rappel d'autres prestations afin de n'appliquer que la retenue PRP aux paiements des minima sociaux. L'évolution n'a pas été prise en compte à ce jour par la Dsi.</p> <p><b>Ces deux mesures devraient être mises en œuvre en 2023</b></p> <p>Exceptions autorisant le reversement à l'allocataire d'une partie de la retenue effectuée identifiées, mais sur demande expresse de l'allocataire</p> <p><b>2023 : Nouvelles recommandations sur le sujet dans le rapport 2022</b></p> <p><b>Suivi 2024</b></p> <p>L'évolution concernant les rappels d'ajpp et la prime à la naissance a bien mise en œuvre en 06/2023.</p> <p>L'évolution prévue pour 10/2023 concernant le paiement mensuel de Rsa/Aah accompagné d'un rappel de prestations demeure une priorité sous réserve d'une programmation par la DSI (cible : 11/2024).</p>
	<p><b>8</b> 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.</p> <p><b>8 Bis</b> 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 pratique.</p>	<p>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 :</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	Cf. rapport 2022 (n°5/2022)	<p><b>Retour DCF nationale – 2024</b></p> <p>Compte tenu du niveau très ambitieux des objectifs de recouvrement financier fixés par la Direction de la Sécurité Sociale dans le cadre de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion, la DCF nationale est contrainte de surseoir à la mise en œuvre des préconisations d'ordre général visant à limiter le recouvrement lors des rappels de prestations.</p> <p>Pour autant, les équipes de la DCF poursuivent les actions engagées en lien avec la Direction du système d'information afin de limiter les prélèvements sur rappels sur certaines prestations et tout particulièrement les minima sociaux</p>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Recouvrement des indus	<p><b>9</b> 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><b>10</b> 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>	Cf. rapport 2018	<p>Des travaux ont été initiés en 2019 par la Direction comptable et financière. La médiation suit de près cette problématique liée au recouvrement et reste saisie de nombreuses situations. 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><b>Impact à mesurer</b></p>
	<p><b>11</b> 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>	Cf. rapport 2017	<p><b>Sans suite</b></p> <p>Une réflexion est en cours sur le sujet auprès des services de la Cnaf consécutivement à l'arrêt défavorable de la Cour de cassation du 30 novembre 2017 relatif à un indu d'allocation logement. Dans l'attente d'une position nationale le recouvrement solidaire continue d'être demandé aux concubins.</p> <p><b>Réinterrogé en 2020, le Département contentieux de la Cnaf a indiqué que les consignes restaient inchangées et que la solidarité entre concubins demeurait la règle.</b></p>
Contrôle et lutte contre la fraude	<p><b>12</b> Harmoniser les pratiques de contrôle des Caf.</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.	Cf. rapports 2014	<p><b>Résolu en 2016</b></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>
	<p><b>13</b> Redéfinir un barème de récupération des indus.</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.	Cf. rapports 2014, 2016, 2018	<p><b>Résolu en 2019</b></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>
	<p><b>14</b> Harmoniser le traitement des dépôts de plainte classés sans suite.</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.	Cf. rapport 2016	<p><b>Résolu en 2016</b></p> <p>L'IT 2018-119 Réexamen des dossiers fraude du 18 juillet 2018 apporte des précisions sur ce point.</p>
	<p><b>15</b> Mettre en place une procédure contradictoire plus systématiquement, notamment en matière de contrôle sur pièces.</p>	À l'occasion des contrôles sur place, aucun contradictoire n'était prévu. Certains dossiers étaient alors qualifiés en fraude sans que les parties aient fait valoir leurs observations. Ainsi, la preuve de l'intentionnalité peut difficilement être matérialisée.	Cf. rapport 2016	<p><b>Résolu en 2020</b></p> <p>Diffusion de la LR 2020-030 le 1<sup>er</sup> juillet 2020 : Généralisation à la suite de l'expérimentation menée en 2019. La procédure contradictoire en contrôle sur pièce en cas de suspicion de fraude est opposable à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2020.</p>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Contrôle et lutte contre la fraude	16 Permettre aux médiateurs d'exercer pleinement leur rôle de droit à un second regard sur les dossiers qualifiés en fraude.	Certaines Caf n'autorisent pas leur médiateur à intervenir dans les dossiers qualifiés en fraude. Ce constat a également été dénoncé par le Défenseur des droits dans son rapport sur la lutte contre la fraude aux prestations sociale de septembre 2017.	Cf. rapport 2016	<b>Résolu en 2018</b> L'IT 2018-119 Réexamen des dossiers fraude du 18 juillet 2018 donne du poids au médiateur pour intervenir dans ce type de dossier et offre à l'allocataire la possibilité de bénéficier d'un second regard.
	17 Nuancer la communication en cas de qualification de fraude.	La qualification en « fraude » et l'inscription du dossier une base nationale sont souvent mal vécues par les allocataires.	Cf. rapport 2016	<b>Résolu en 2016</b> La base nationale des fraudes qui répertoriait les dossiers qualifiés de frauduleux a été supprimée. L'inscription dans cette base était souvent perçue comme une mesure vexatoire.
	18 Lors du réexamen sur la 3 <sup>e</sup> année des dossiers qualifiés en fraude, détecter les indus et les compensations éventuels.	Il ne s'agit pas de permettre aux allocataires d'accéder à des droits qu'ils n'auraient pas fait valoir dans les temps mais de les remettre dans la situation exacte dans laquelle ils se seraient trouvés s'ils n'avaient pas employé des manœuvres frauduleuses.	Cf. rapports 2019, 2020	<b>Résolu en 2021</b> Une LR 2021-052 sur la prescription est parue le 22 décembre 2021 : « une créance constatée sur une période supérieure à 2 ans peut faire l'objet d'une régularisation de son montant pour l'ensemble de la période concernée, si des éléments nouveaux au dossier le justifient.
	19 S'assurer de la bonne diffusion des critères de qualification des situations de vie maritale.	<b>Rappels de la Médiation dans le rapport d'activité 2019.</b> Le doute bénéficie à l'allocataire.  Le concubinage doit être déterminé selon un faisceau d'indices concordants. Ces indices doivent avoir trait d'abord aux éléments attestant d'une vie commune et, ensuite, à une communauté d'intérêts matériels et affectifs du couple.  <b>IT du 17/10/2018 sur la notion d'isolement.</b>  <b>Encart caf.fr sur le concubinage.</b>	Cf. rapports 2019, 2020	<b>Résolu en 2021</b>  L'actualisation du memento sur l'intentionnalité et la clarification de la notion de vie de couple devrait permettre de mieux identifier les situations relevant du droit à l'erreur.  Le nombre de sollicitations sur cette thématique est sensiblement en baisse en 2021 (225 saisines) versus 260 en 2020. Le taux de révision de ces décisions est en hausse (34% en 2021 contre 24% en 2020).

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Dématisation, téléprocédure caf.fr	<b>20</b> 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.  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 + Echanges dématérialisés à horizon 2020	<b>Cf. rapports 2014, 2018</b>	Art 53 du PLFSS 2020 : - 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  <b>2022 : planification des évolutions informatiques</b> Un premier lot est planifié en novembre 2022 sur le champ des bénéficiaires Aah avec une première vague de dématérialisation des flux entre Caf et Carsat. Les travaux de planification doivent se poursuivre pour compléter le dispositif d'automatisation pour les bénéficiaires d'Aah (certains flux d'informations restent transmis papier à la suite du premier lot) et dématérialiser également le passage à la retraite des bénéficiaires Rsa.  <b>2023 : poursuite des développements</b>
	<b>21</b> 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.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu en 2018</b> 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.
	<b>22</b> Ouvrir la télédéclaration aux tuteurs.	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.	<b>Cf. rapports 2017, 2018</b>	<b>En cours</b> 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.  <b>Travaux 2021</b> : offre globale tuteurs moraux et physiques en phase d'étude.  <b>En cours de développement</b> , Prévision juin 2022 Permis par le développement de l'outil Calp <b>A suivre</b>  <b>Résolu en 2022 : déploiement de l'offre tuteurs</b> (en faveur des tuteurs physiques dans un premier temps – Echéance 2024 pour les tuteurs moraux)
	<b>23</b> Améliorer la gestion des dossiers des allocataires transgenres.	Le « header » (bandeau bleu en haut de la page) du caf.fr mentionnait toujours l'ancienne civilité.	<b>Cf. rapports 2018</b>	<b>Résolu en 2019</b> La correction de cette anomalie a été mise en œuvre en avril 2019.
	<b>24</b> S'assurer de la lecture des documents adressés de manière dématérialisée par un « avis de lecture » à l'instar du courrier.	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.	<b>Cf. rapport 2016</b>	<b>Résolu en 2017</b> 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.

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Dématisation, téléprocédure caf.fr	<p><b>25</b> <b>Évolution Moncompte caf.fr :</b> Supprimer l'affichage des mouvements comptables sur le caf.fr en s'appuyant sur les choix pour l'envoi des notifications papier ou mail</p>	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.	Cf. rapport 2021	<p><b>2022 À revoir avec les équipes</b></p> <p><b>Sans suite</b> 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>
	<p><b>26</b> <b>Évolution caf.fr :</b> Illustrer par des tableaux et graphiques l'évolution des droits à l'AI au regard des ressources dans le caf.fr les dossiers.</p>	Les nouvelles modalités de calcul des aides au logement sont difficiles à appréhender pour les allocataires.	Cf. rapport 2021	<p><b>2022</b> <b>À revoir avec les équipes</b></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><b>2023 Préconisation toujours à l'étude</b></p> <p><b>Sans suite</b> Cette préconisation portant exclusivement sur les droits à l'AI est à reconsidérer au regard de l'adossement au DRM d'autres prestations.</p>
Bonnes pratiques	<p><b>27</b> <b>Charge d'enfant :</b> Modifier la procédure de gestion des transferts de charge d'enfant. Prévoir une nouvelle bonne pratique consistant à questionner systématiquement le parent gardien avant de régulariser les dossiers.</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.	Cf. rapport 2021	<p><b>2022</b> <b>Une demande a été formulée au service Cnaf en charge de ce processus.</b> À revoir avec les équipes</p> <p><b>2024</b> Reprise du sujet dans le cadre de la révision du suivi législatif.</p>
	<p><b>28</b> <b>Aah/Subrogation :</b> Systématiser les procédures de subrogation entre Caf et Carsat pour tous les bénéficiaires d'Aah quel que soit leur taux d'incapacité. Ou, au moins, procéder à l'envoi systématique par la Carsat des notifications d'attribution de pension vieillesse pour tous les bénéficiaires d'Aah quel que soit leur taux d'incapacité.</p>	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 a posteriori).	Cf. rapport 2021	<p><b>Partiellement résolu</b></p> <p><b>Septembre 2022 :</b> 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>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
<b>Bonnes pratiques</b>	<p style="text-align: center;"><b>29</b> <b>Projets de réforme</b> <b>(Cf. réforme AL)</b></p> <p>&gt; Communiquer de manière plus personnalisée : Lorsqu'une réforme d'envergure est mise en place qui va avoir une incidence non négligeable sur les droits et la façon d'interagir avec la CAF, adresser un courrier plus personnalisé aux allocataires concernés.</p> <p>&gt; Résoudre les problèmes au sein de cellules dédiées : Lorsque de telles anomalies sont constatées, mettre en place rapidement des cellules dédiées dans les Caf qui vont prendre en charge la résolution du problème et la suivre.</p> <p>&gt; Mieux s'articuler avec les partenaires concernés et définir un parcours sans couture en cas de difficultés de compréhension des ressources par l'allocataire et internaliser la complexité des interventions par les opérateurs au bénéfice des allocataires.</p> <p>&gt; Procéder plus aisément au versement d'acomptes : lorsque le problème est lié à une défaillance informatique et que l'échéance de résolution est longue ou n'est pas déterminable, verser plus facilement des acomptes au bénéficiaire afin de ne pas déséquilibrer son budget en laissant de nouvelles difficultés s'installer (impayés de loyer...).</p>	<p>La réforme AL entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021 a généré différentes difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Des modalités de calcul plus complexes et une plus grande volatilité du droit ;</li> <li>&gt; Des dysfonctionnements liés au DRM ;</li> <li>&gt; Des difficultés pour résoudre les anomalies du DRM et un effet « ping-pong » ;</li> <li>&gt; Un manque de visibilité et un possible découragement...</li> </ul>	<b>Cf. rapport 2021</b>	<p><b>Préconisations de portée générale en cas de projet de réforme d'envergure (réforme AL, CMG simplifié...).</b> Concertation en lien avec Services Publics + en cas de nouveau projet de réforme.</p> <p><b>Partiellement résolu :</b> Réformes 2023 menées à bien en 2023 (déconjugalisation, AVVC).</p> <p>Enseignements tirés dans le cadre des arbitrages rendus pour la mise en place de la solidarité à la source (expérimentation DRMisation)</p> <p>À évaluer après la mise en place de la solidarité à la source.</p>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Bonnes pratiques	<p><b>30</b> <b>Collaboration CAF/MSA :</b></p> <p>&gt; Continuer de favoriser les liens transverses avec la MSA au niveau national et local afin de fluidifier les échanges. Un annuaire des médiateurs et correspondants MSA a déjà été élaboré afin de favoriser les relations entre les deux organismes.</p> <p>&gt; Développer un travail commun d'harmonisation aussi bien en ce qui concerne les formulaires, les règles de gestion, qu'en ce qui concerne le système d'information afin d'optimiser le transfert de documents et d'information de manière dématérialisée.</p>	<p>travail de mise en cohérence des pratiques de la MSA et des Caf est nécessaire afin de :</p> <p>&gt; Simplifier les mutations inter régimes et rendre obligatoires les affiliations partielles ;</p> <p>&gt; Harmoniser la gestion des remises de dettes, des bordereaux de créances et des demandes de partage des prestations.</p>	Cf. rapport 2021	<p><b>2022</b> <b>Poursuite des travaux en lien avec la Ccmsa</b></p> <p><b>2023</b> <b>Poursuite des travaux avec la Ccmsa notamment dans le cadre du groupe des médiateurs nationaux</b></p>
	<p><b>31</b> <b>Relations avec l'ambassade de la RDC en France :</b></p> <p>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>	<p>Demande de légalisation des actes de naissance des ressortissants de la RDC : 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 ;</p> <p>Une pratique introduisant davantage de souplesse communiquée au réseau des médiateurs .</p>	Cf. rapport 2021	<p><b>2022</b></p> <p>En lien avec le pilote national de la gestion de la personne : généralisation de la bonne pratique permettant d'accorder un délai supplémentaire à l'allocataire (3 mois) à réception de la preuve des démarches entreprise auprès de l'ambassade.</p> <p><b>Préconisations à reprendre en cas de persistance des difficultés.</b></p>
	<p><b>32</b> <b>Impossibilité pour les micro-entrepreneurs de fournir les justificatifs nécessaires à l'OD à la Prepare taux plein :</b></p> <p>revoir les informations dans le portail technicien en modifiant les PJ dans le référentiel pour les micro-entrepreneurs.</p>	<p>Prévoir la transmission des PJ suivantes :</p> <p>&gt; Attestation sur l'honneur de cessation temporaire de leur activité</p> <p>&gt; Déclarations mensuelles /ou trimestrielles faites à l'Urssaf portant mention d'un CA égal à zéro.</p>	Cf. rapport 2022 (n°6/2022)	<p><b>2023</b> <b>Travail conjoint avec les services afin de mettre en œuvre ces préconisations</b></p> <p><b>2024</b> <b>Poursuite des travaux avec un objectif plus large de refonte du SL Prepare</b></p>
	<p><b>33</b> <b>Impossibilité pour les micro-entrepreneurs de fournir les justificatifs nécessaires à l'OD à la Prepare taux plein :</b></p> <p>revoir les formulaires papier en conséquence.</p>	<p>PJ attendues :</p> <p>&gt; Attestation sur l'honneur de cessation temporaire de leur activité</p> <p>&gt; Déclarations mensuelles /ou trimestrielles faites à l'Urssaf portant mention d'un CA égal à zéro.</p>	Cf. rapport 2022 (n°7/2022)	<p><b>2023</b> <b>Travail conjoint avec les services afin de mettre en œuvre ces préconisations</b></p> <p><b>2024</b> <b>Poursuite des travaux avec un objectif plus large de refonte du SL Prepare</b></p>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Bonnes pratiques	<p><b>34</b> <b>Ajpp</b></p> <p>Mettre en œuvre un plan de résorption de la charge efficace sans dégrader la relation de service en contrepartie.</p>	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...).	<b>Cf. rapport 2022 (n°4/2022)</b>	<p><b>2022</b></p> <p>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.</p> <p><b>2023</b></p> <p>Poursuite des mesures en lien avec les Caf Pivots (redistribution) + Participation de la médiation au Copil Ajpp</p> <p><b>2024</b></p> <p>Lancement d'un groupe de travail avec les Caf Pivots.</p>
Mutations	<p><b>35</b> <b>Sur le sujet des mutations en général :</b> 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.</p>	Association de la médiation sur les travaux portant sur les mutations : consignes, priorisation...	<b>Cf. rapport 2022 (n°14/2022)</b>	<b>Résolu en 2024</b> Lancement d'une mission flash mutation intégrant un représentant du pôle médiation nationale
	<p><b>36</b> <b>Sur le cas des mutations étudiants en particulier :</b> Prioriser, aussi bien en Caf sortante qu'en Caf entrante le traitement des certificats de mutation des étudiants.</p>	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.	<b>Cf. rapport 2022 (n°15/2022)</b>	<b>2024</b> En cours – A aborder dans le cadre de la mission flash mutation
	<p><b>37</b> <b>Consignes mutations :</b> 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.</p>	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. Le dossier présentant un indu pourra être muté lors du dépôt de la nouvelle demande d'AL en Caf prenante.	<b>Cf. rapport 2022 (n°16/2022)</b>	<b>2024</b> En cours – A aborder dans le cadre de la mission flash mutation
	<p><b>38</b> <b>Mutation Caf/MSA</b></p> <p>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.</p>	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.	<b>Cf. rapport 2022 (n°17/2022)</b>	<b>Résolu en 2024</b> Publication de la circulaire 2024-057 le 14/03/2024 visant à optimiser le processus de mutation inter-régimes. Sur les bases des constats notamment réalisés par la médiation, production de règles communes pour nos réseaux respectifs. 1. Limiter les mutations (contrat < 6 mois) 2. Eviter les indus (date d'effet du changement de SITPRO)



Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
ARIPA	<p><b>39</b> <b>Accès GAIA :</b> Donner accès à la consultation du logiciel de gestion du recouvrement des pensions aux médiateurs.</p>	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.	<b>Cf. rapport 2022 (n°8/2022)</b>	<p><b>2023</b> Cette proposition, déjà formulée lors de l'intervention de la directrice de l'ARIPA, a été accueillie favorablement par celle-ci. Expérimentation avec quelques médiateurs à prévoir dans un premier temps</p> <p><b>2024</b> Point d'étape avec la nouvelle équipe de direction de l'ARIPA – toujours ok. Expérimentation à mettre en place courant 2024.</p>
	<p><b>40</b> <b>Versement des pensions :</b> Réduire les délais de reversement des pensions au créancier.</p>	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.	<b>Cf. rapport 2022 (n°10/2022)</b>	<p><b>Résolu en 2023</b> 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.</p> <p><b>2024</b> Point d'étape avec la nouvelle équipe de direction de l'ARIPA – toujours ok.</p>
	<p><b>41</b> <b>Déclaration pensions</b> 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.</p>	Lorsqu'ils perçoivent le Rsa ou la prime d'activité, les allocataires 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.	<b>Cf. rapport 2022 (n°12/2022)</b>	<p><b>2023</b> 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.</p> <p><b>2024</b> Point d'étape avec la nouvelle équipe de direction de l'ARIPA – <b>Résolu.</b> Assistant digital généralisé (IT 2023-203 du 11/12/2023). Récupération des pensions alimentaires de GAIA pour intégration ou correction des ressources dans les DTR. Embarquement prévu dans le projet DRM.</p>
	<p><b>42</b> <b>Attestation fiscale</b> Élaborer une attestation récapitulatif le montant des pensions alimentaires recouvrées à destination de l'administration fiscale.</p>	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.	<b>Cf. rapport 2022 (n°13/2022)</b>	<p><b>2023</b> 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 DGFIP est prévu pour permettre la pré-complétude des déclarations de revenus. Des travaux vont être menés associant la DSS et la DGFIP.</p> <p><b>2024</b> Prise de contact avec la nouvelle équipe de direction de l'ARIPA – En cours. Produit disponible, question du moyen de diffusion à l'étude.</p>

# RÉGLEMENTATION

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
<b>Accueil du jeune enfant</b>	<b>43</b> <b>Introduire un délai de rétroactivité d'un mois pour les demandes de Cmg.</b>	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.	<b>Cf. rapports 2014, 2016</b>	<b>Résolu en 2018</b>  La loi n° 2017-1836 du 30 décembre 2017 relative au financement de la sécurité sociale (LFSS) 2018 (article 36) et le décret n° 2018-312 du 26 avril 2018 prévoient la possibilité de rétroactivité d'un mois de l'ouverture du droit au complément de libre choix du mode de garde.
	<b>44</b> <b>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.</b>  En l'absence d'attestation de l'Ase, si un jugement de délégation d'autorité parentale rendu par la juridiction locale est fourni, il conviendra, en vue d'examiner les conditions d'ouverture d'un droit à la prime à l'adoption, de s'assurer pour les enfants issus de ces territoires, que les garanties nécessaires au respect de l'esprit de l'article L 512-2 du code de la sécurité sociale sont bien remplies (notamment, mention dans le jugement d'une rencontre avec les services sociaux ou référence à la procédure d'adoption envisagée).	La problématique portant sur les adoptions dans les collectivités d'outre-mer n'a été rencontrée que quelques fois dans le cadre de la médiation mais il nous semblait essentiel de l'aborder en raison de l'iniquité territoriale manifeste qu'elle représente. Le droit à la prime d'adoption se voit refusé en faveur des familles recueillant un enfant (en vue d'adoption) issus d'une collectivité d'outre-mer, en particulier des territoires de la Polynésie française. La décision de refus est motivée par le fait que, dans les situations rencontrées, le jugement rendu est une délégation d'autorité parentale et non une décision de l'aide sociale à l'enfance confiant l'enfant en vue d'adoption.	<b>Cf. rapport 2020</b>	<b>Résolu en 2022</b>  Associée à la réflexion sur cette problématique, la Direction des politiques sociales et familiales partage cette analyse ainsi que la proposition formulée sur ce sujet.  La Direction de la sécurité sociale pourra également être saisie en ce sens.  <b>2021</b>  Un arrêt de la Cour d'appel d'Aix en Provence du 14 mai 2021 concernant la 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.  <b>2022 : évolutions en cours</b> <b>Mise à jour @doc à venir</b> <b>Mise à jour du SL Paje en ce sens prévue pour 2023</b>
	<b>45</b> <b>Verser le Cmg structure en tiers payant.</b>	Une expérimentation en cours depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2015 dans 11 Caf prévoit le versement du Cmg directement aux assistants maternels afin que l'allocataire n'ait que le solde du salaire à verser. Un élargissement de cette expérimentation aux structures d'accueil du jeune enfant a été pour l'instant rejeté par les parlementaires.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu</b>  La loi de financement pour la sécurité sociale du 22 décembre 2018 prévoit la mise en place du Cmg structure en tiers payant pour 2022.
	<b>46</b> <b>Faire évoluer les conditions d'attribution du complément de mode de garde aux allocataires en service civique.</b>	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.	<b>Cf. rapport 2018</b>	<b>Résolu en 2020</b>  IT 2020-095 : Ouverture du droit au complément de libre choix de mode de garde (Cmg) pour les volontaires en service civique. La loi de financement de la sécurité sociale pour 2020 a modifié l'article L. 531-5 du code de la sécurité sociale pour permettre aux volontaires en service civique de bénéficier du Cmg. Ainsi, les allocataires signataires d'un contrat de service civique, personne seule ou deux membres d'un couple, peuvent bénéficier du Cmg emploi direct et du Cmg structure depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2020.

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Accueil du jeune enfant	<b>47</b> 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.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>En cours 2020</b> Cette demande d'évolution est toujours d'actualité.  <b>2022</b> Cette demande d'évolution est toujours d'actualité.  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. Attention : le cumul entre Cmg linéarisé et Cmg structure non linéarisé risque d'être source de complexité.
	<b>48</b> 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.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>En cours</b> Les travaux sur cette thématique ont été relancés en 2018 – Proposition de créer un nouveau circuit d'échange entre la branche Maladie et la branche Famille à l'étude. Projet abandonné du fait du versement de la prime à la naissance au 2ème mois de l'enfant.  <b>Relance des travaux en 2021 :</b> Réforme concernant la modification de la date de versement de la prime à la naissance. Depuis le 1 <sup>er</sup> avril 2021, la prime est de nouveau versée au début du 7ème mois de grossesse au lieu du 2ème mois de l'enfant. Les décrets introduisent une nouvelle période « au-delà de la 20ième semaine de grossesse » au cours de laquelle la prime sera versée sur présentation d'un acte d'enfant sans vie .  <b>Résolu en 2021</b> <b>@doc mis à jour en ce sens et mise à jour du SL Paje en ce sens prévue pour 2023</b> À compter du 1 <sup>er</sup> avril 2021 et par exception, le droit peut s'ouvrir si l'un des événements suivants intervient à compter du 1 <sup>er</sup> jour de la 20 <sup>e</sup> semaine de grossesse : > Naissances très prématurées > Interruptions médicales de grossesse > Enfants nés sans vie > Enfants ayant vécu et décédés avant le 1 <sup>er</sup> jour du mois de droit
	<b>49</b> Mieux informer les familles des choix en matière de Prepare (prestation partagée d'éducation de l'enfant).	Il conviendrait de mieux informer les familles en amont des choix qui s'offrent à elles et de leurs conséquences, en ciblant les bénéficiaires de Prepare attendant un nouvel enfant. En effet, si le droit à renonciation permet d'être indemnisé plus longtemps, ce choix ne conviendra pas au parent qui souhaite reprendre plus tôt son activité. Un projet de communication vers les allocataires est actuellement à l'étude en ce sens.	<b>Cf. rapport 2017</b>	<b>Résolu en 2018</b> Afin qu'ils soient en mesure de conseiller au mieux les allocataires, des guides Prepare sont à disposition des agents au sein des Caf. Ces guides nécessitent cependant d'être complétés et enrichis afin de répondre au mieux aux attentes des usagers.

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Accueil du jeune enfant	50 Accorder aux artistes-auteurs réduisant leur activité pour élever leurs enfants le bénéfice de la Prepare à taux partiel.	La prise en compte des situations professionnelles non soumises à la législation sur la durée du travail est complexe à appréhender et les réponses apportées peuvent parfois créer une iniquité dans leur traitement. Jusqu'alors, les artistes-auteurs, ne pouvant justifier d'une quotité d'activité réduite, étaient exclus du bénéfice de la Prepare à taux partiel.	Cf. rapport 2021	<p><b>Résolu en 2021</b></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 vu rétablir leur droit à la Prepare.</p>
Aides au logement	51 Revoir le dispositif de l'évaluation forfaitaire en matière d'aide au logement.	La Cog 2013-2017 prévoit que « la question de la suppression de l'évaluation forfaitaire devra être expertisée ».  Une jurisprudence récente relance par ailleurs cette thématique.	Cf. rapports 2014, 2016, 2017	<p><b>Résolu en 2021</b></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>
	52 Revoir le dispositif de l'évaluation forfaitaire pour les apprentis.	Le réseau des médiateurs a mené un recensement des situations et des jurisprudences défavorables aux Caf en la matière.  Un dossier a été soumis au Ministère demandant une évolution de la réglementation afin de permettre aux Caf d'exclure les revenus non imposables des apprentis du calcul de leurs prestations.	Cf. rapports 2017	<p><b>Résolu en 2020</b></p> <p>Fin de l'application de l'évaluation forfaitaire pour les apprentis et les jeunes salariés à compter d'avril 2020</p>
	53 Atténuer les effets annexes de la dégressivité des aides au logement.	Un dispositif dérogatoire a été mis en place pour 6 mois, de juillet à décembre 2016. Son abandon en janvier 2017 a généré de nombreuses demandes auxquelles le médiateur ne peut répondre qu'en les adressant à la Commission de recours amiable.	Cf. rapport 2016	<p><b>Sans suite</b></p> <p>Pas de prolongation du dispositif dérogatoire</p>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Handicap	<b>54</b> Assurer le versement de la Mva aux bénéficiaire d'Aah travailleurs indépendants 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.	<b>Cf. rapport 2020</b>	<b>Proposition 2020</b> Une étude a été engagée par la Cnaf afin de déterminer : > Les meilleures options permettant de valoriser les droits à la Mva sans générer d'impact non désiré sur les autres prestations (ex. Rsa, Ppa...); > Mesurer l'impact des options et la population potentiellement concernée ; > Proposer des solutions pour opérer un balayage des comptes concernés pour réexaminer les droits. Dans l'attente, l'élaboration d'une requête a été sollicitée par la Direction des politiques familiales et sociales de la Cnaf en 2021. <b>À suivre.</b> <b>2023 : toujours pas de requête</b> <b>2024 : nouvelle sollicitation</b>
	<b>55</b> Supprimer l'exigence du justificatif d'invalidité pour appliquer l'abattement fiscal au titre de personne invalide	Dossier pris en charge dans le cadre de la Commission de simplification. Avis favorable des administrateurs CPLL du 18 décembre 2014.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu</b>
	<b>56</b> Supprimer le calcul trimestriel de l'Aah pour les allocataires exerçant une activité professionnelle.	Cette mesure est portée par les services de la Cnaf dans le cadre de leurs négociations avec le ministère.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Sans suite</b> Cette mesure n'a pas abouti. En revanche, le périmètre du futur revenu universel d'activité pourrait englober l'Aah. Si telle était l'option retenue par les pouvoirs publics, le mode de collecte et de calcul de la base ressources de l'Aah pourrait en être bouleversé.
	<b>57</b> 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.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu en 2015</b> Une lettre réseau a été diffusée afin de faire appliquer ce nouveau droit à la rentrée 2015.
	<b>58</b> Prévenir les ruptures de droit (prolongation des accords).	Les droits des allocataires handicapés sont interrompus au moment du renouvellement de l'accord par la Cdaph.	<b>Cf. rapports 2016, 2017</b>	<b>Résolu en 2018</b> Depuis 2018, les accords peuvent être délivrés pour 20 ans (au lieu de 10 aujourd'hui), ce qui devrait limiter les difficultés.
	<b>59</b> Simplifier les démarches pour les bénéficiaires d'Ajpp.	En lien avec les services de la direction des politiques familiales et sociales (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.	<b>Cf. rapport 2017</b>	<b>En cours</b> Evolution concernant la dématérialisation demandée mais non planifiée. Solution palliative envisagée : rendre ces attestations disponibles dans l'outil information « recueil d'information ». Depuis le début de la crise sanitaire les allocataires peuvent transmettre ces documents par mail. Solution à l'étude : possibilité de récupérer les données employeur via le DRM (Ajpa et Ajpp). Évolution relative au fractionnement reportée. Elle était prévue en juin 2021 puis décalée à une date inconnue. 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...) <b>Nouvelles difficultés (Cf. recommandations rapport 2022)</b>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Handicap	<p><b>60</b> <b>Inclure l'Aah dans la base ressources de l'Ass.</b></p>	<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"> <li>- Pas de renonciation à l'une des prestations et donc aux avantages ou droits connexes.</li> <li>- Facilitation des échanges entre Pôle emploi et la Caf et limitation des délais de traitement (subrogations / compensations).</li> <li>- Limiter les erreurs de traitement que pourrait induire un droit d'option.</li> </ul>	<b>Cf. rapport 2019</b>	<p><b>Proposition 2019</b></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><b>2023</b></p> <p>Abandon : pas de suite donnée côté Pôle emploi</p>
	<p><b>61</b> <b>Aah et Invalidité :</b></p> <p>Mieux orienter les allocataires vers les partenaires : fiabiliser la détection d'un droit potentiel à un avantage invalidité en formant davantage les agents des Caf aux modalités d'attribution des prestations des autres branches. Eviter ainsi ces situations résultant d'une mauvaise évaluation de l'existence d'un droit potentiel à une pension d'invalidité par le gestionnaire-conseil. Il est en effet celui qui va demander d'effectuer les démarches nécessaires et fixer ainsi l'échéance suspensive.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>Les problèmes posés par les suspensions du versement de l'Aah dans l'attente du dépôt d'une demande d'avantage invalidité :</p> <p>Des ruptures de droit, sources fréquentes de litiges ;</p> <p>Une situation mal envisagée par la réglementation : la demande d'avantage invalidité débouche sur une absence de droit (mauvaise orientation) ;</p> <p>La divergence de pratique entre les Caf en matière de paiement rétroactif.</p>	<b>Cf. rapport 2021</b>	<p>La médiation a une préférence pour la solution la plus favorable à l'allocataire et celle qui semble la plus logique : rétablir le droit à la date de la suspension lorsqu'il s'avère que l'allocataire ne peut pas prétendre à une pension d'invalidité afin de ne pas le pénaliser par l'erreur d'appréciation initiale de la Caf.</p> <p><b>En attente positionnement DGCS.</b></p> <p><b>2023 : toujours pas d'arbitrage rendu.</b></p> <p><b>2024 : nouvelle sollicitation.</b></p>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Handicap	<p><b>62</b> <b>Renouvellement Ajpp :</b> 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>	<b>Cf. rapport 2019</b>	<p><b>Partiellement résolu en 2020</b> Mesure non disponible dans le SI mais solution palliative en cours de mise en œuvre. Le nouveau formulaire est en cours d'homologation et d'ores et déjà transmis au Système d'information.</p> <p><b>2021</b> Une PPL va passer en première lecture au Sénat qui vise à accorder de nouveau 310 allocations Ajpp durant la période initiale de 3 ans. Incidence sur le formulaire papier. Remaquetage en cours pour pouvoir identifier ces dossiers auprès du service médical. Date entrée en vigueur janvier 2022. Dans un premier temps, gestion informatique en tant que nouvelle pathologie (forçage) dans l'attente intégration au SI. Un nouveau courrier notification accord du CSM à l'allocataire sera prévu dans la tâche écrire. Il s'agit d'un sujet qui fait l'unanimité et pas d'incertitudes sur sa future adoption. Forte demande des associations. Des échanges sont prévus avec l'Etat autour de la communication dans caf.fr pour valoriser cette mesure</p> <p><b>2022</b> IT et mise à jour suivi Ajpp en cours</p>
	<p><b>63</b> <b>Ajpp et accord du service médical :</b> Supprimer la condition d'accord explicite du service du contrôle médical pour procéder au renouvellement de l'allocation journalière de présence parentale.</p> <p><b>63 bis</b> 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.</p>	<p>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, la demande de renouvellement exceptionnelle requiert d'obtenir un avis explicite du contrôle médical.</p> <p>Sur l'attestation :</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<b>Cf. rapport 2022 (n°1 et 1bis/2022)</b>	<p><b>Résolu en 2023</b> Loi du 19 juillet 2023 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.</p> <p>Depuis le 21 juillet 2023, les demandes de renouvellements exceptionnels d'allocation journalière de présence parentale (Ajpp) ne nécessitent pas l'accord explicite du service de contrôle médical. Application immédiate sans attendre la parution du décret via l'IT 2023-161 du 12/10/2023</p> <p><b>2024 : Projet d'expérimentation</b></p>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Handicap	<p><b>64</b> <b>Ajpp et fractionnaire :</b> Étendre le renouvellement exceptionnel de l'Ajpp en faveur des parents salariés de la fonction publique.</p>	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.	<b>Cf. rapport 2022 (n°2/2022)</b>	<p><b>Résolu en 2023</b> 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. Cf. IT 2023-161</p>
	<p><b>65</b> <b>Ajpp et fractionnement pour les chômeurs :</b> Revenir aux dispositions antérieures à la mise à jour du suivi législatif de juin 2022.</p>	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. Cette évolution a nécessité la publication d'une instruction technique et la mise à jour du suivi législatif en matière d'Ajpp générant interprétations et applications hétérogènes entre les Caf et a soulevé de nombreuses interrogations.	<b>Cf. rapport 2022 (n°3/2022)</b>	<p><b>Résolu en 2023</b> 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'IT2023-001 du 04/01/2023 : Bénéfice de l'Ajpp pour les chômeurs indemnisés a été élaborée pour venir assouplir les nouvelles règles. 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.</p>
Allocation de soutien familial (Asf)	<p><b>66</b> <b>Verser l'Asf pendant la période nécessaire pour faire fixer la pension alimentaire :</b> 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 1ère 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'Asf pendant 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>	<b>Cf. rapport 2021</b>	<p><b>Résolu en 2022</b> Nouvelle consigne explicite 17/06/2022 : Le jugement d'impécuniosité avec un retour à meilleure fortune du débiteur constitue le seul cas où l'Asf 4 mois doit être de nouveau valorisée.</p>



Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
ARIPA	<p><b>67</b> <b>Recouvrement pensions :</b> Adapter les modalités de recouvrement des impayés de pension dans certaines situations</p>	<p>Le décret n° 2020-1201 du 30 septembre 2020 relatif à l'intermédiation financière des pensions alimentaires encadre les modalités de recouvrement ce qui se traduit par une majoration des échéances dues par les débiteurs.</p> <p>Médiateurs ont plus fréquemment affaire à un nouveau public de requérants : les débiteurs de pension alimentaire, qui étaient peu nombreux, auparavant, à saisir la médiation.</p> <p>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.</p>	<b>Cf. rapport 2022 (n°9/2022)</b>	<p><b>2023</b> Etude en cours, en lien avec la DSS, afin d'alléger la procédure. Une expérimentation relative à l'adaptation des modalités de recouvrement des impayés de pensions alimentaires dans le cadre de l'accompagnement des parents débiteurs en grande difficulté a ainsi été mise en place. Les résultats de cette expérimentation d'une durée de 6 mois seront communiqués à la tutelle en vue d'une éventuelle adaptation de la législation.</p> <p><b>2024</b> Point d'étape avec la nouvelle équipe de direction de l'ARIPA – En cours. Cadre de l'expérimentation contraint. Réflexion engagée autour d'un « parcours débiteur ARIPA ».</p>
	<p><b>68</b> <b>Accompagnement parents</b> Mieux accompagner les parents pour mettre fin à la procédure de l'intermédiation financière lorsque l'enfant devient indépendant financièrement.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Dans sa décision n° 2019-778 DC du 21 mars 2019, le Conseil constitutionnel a déclaré cette disposition contraire à la Constitution.</p> <p>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).</p> <p>Le sujet a à nouveau été porté auprès de la tutelle.</p>	<b>Cf. rapport 2022 (n°11/2022)</b>	<p><b>2023</b> 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 a été accueillie favorablement par l'ARIPA.</p> <p><b>2024</b> Point d'étape avec la nouvelle équipe de direction de l'ARIPA – En cours. Idée d'un produit de sortie favorisant le dialogue entre les parents retenue. Incitation au règlement amiable à favoriser. A développer.</p>
Conditions d'ouverture de droit : titre de séjour	<p><b>69</b> <b>Intégrer les cartes de séjour pluriannuelles à la liste des documents de séjour permettant l'attribution des prestations.</b></p>	<p>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.</p>	<b>Cf. rapport 2018</b>	<p><b>Résolu en 2018</b> En juillet 2018, une instruction technique a été diffusée au réseau, indiquant que les cartes de séjour pluriannuelles permettaient le bénéfice de l'ensemble des prestations.</p>
	<p><b>70</b> <b>Réduire l'impact des délais de traitement des demandes de renouvellement de titres de séjour.</b></p>	<p>Les délais de traitement des demandes de renouvellement peuvent entraîner des ruptures de droits.</p>	<b>Cf. rapports 2016, 2017</b>	<p><b>Résolu en 2020</b> <u>En cas de renouvellement :</u> En 2018, des consignes ont été diffusées au réseau de manière à ne pas pénaliser les allocataires dont le renouvellement de titre de séjour tardif serait la conséquence des délais de la préfecture. En 2020, des précisions ont été apportées concernant l'applicabilité de ces consignes en matière de RSA et Prime activité. (Cf. rubrique : Mieux apprécier la condition de 5 ans de résidence continue préalable.)</p> <p><u>En cas de maintien, dans l'attente de la nouvelle décision :</u> L'IT 2020-112 du 7 octobre 2020 prévoit la prolongation de 3 mois des titres de séjour arrivant à expiration dès lors que l'allocataire justifie avoir demandé le renouvellement. <i>Elargissement 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>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Conditions d'ouverture de droit : droit au séjour	71 Considérer qu'il y a activité professionnelle au sens du droit au séjour des ressortissants européens.	Le statut d'actif pourrait être reconnu dès lors que la période est couverte par un contrat de travail, sans considération du nombre d'heures ni de la rémunération.	Cf. rapport 2018	<b>Résolu en 2021</b> La DSS a été saisie d'une proposition de modification réglementaire en 2019. LR 2021-016 du 10 mars 2021 : suppression des seuils d'activité salariée pour l'étude du droit au séjour et l'application des règlements européens. Droit au séjour rempli durant toute la période couverte par un contrat de travail quel que soit le volume d'activité ou la rémunération.
Droit aux prestations en faveur des enfants étrangers	72 Clarifier les règles actuelles concernant les droits aux prestations en faveur des enfants étrangers au regard de la jurisprudence.	Les décisions de justice rendues sur les questions de droits aux prestations en faveur des enfants étrangers sont régulièrement défavorables aux Caf.	Cf. rapport 2018	Un recensement de l'ensemble de ces situations a été lancé en 2019 afin de saisir les pouvoirs publics sur ces problématiques.  <b>En mai 2021</b> un courrier a été adressé à la tutelle pour demander un aménagement du droit aux prestations en faveur des enfants étrangers ressortissants de pays signataires d'accords bilatéraux de sécurité sociale.  Nouvelles décisions de justice 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). A noter également un arrêt du 24/06/2021 qui pour sa part écarte la dispense de certificat OFII au titre de la convention franco-camerounaise de sécurité sociale, considérant que cette convention doit être appréhendée en combinaison avec la convention franco-camerounaise relative aux conditions de séjour, laquelle prévoit l'accès à la procédure de regroupement familial.  <b>Nouvelle discussion engagée avec la DSS</b> <b>Résolu en 2023</b> <b>Circulaire C 2023-200 : Droit aux Pf des ressortissants d'Etats signataires d'un accord bilatéral de sécurité social avec la France.</b>  La Direction de la sécurité sociale a indiqué à la Cnaf et à la Cmsa qu'en déclinaison d'un ensemble de conventions bilatérales de sécurité sociale, la condition de régularité de séjour n'est pas opposable aux enfants mineurs à charge des allocataires entrant dans leur champ d'application.
Résidence en France	73 Harmoniser les critères d'appréciation de la condition de résidence dans les différentes Branches de la sécurité sociale.	Les critères d'appréciation de la condition de résidence diffèrent d'une Branche à l'autre.	Cf. rapport 2017	<b>En cours</b> Des travaux – initiés par la Direction de la Sécurité Sociale – sont actuellement menés. Un décret du 19 avril 2024 allonge la condition de résidence en France requise pour bénéficier de prestations familiales et du minimum vieillesse, qui passera de six à neuf mois par an, à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2025. Annoncée par le gouvernement en mai 2023, cette mesure s'inscrit dans le mouvement d'harmonisation des différents délais en matière de prestations sociales initié en août dernier, en vue de faciliter les contrôles de lutte contre la fraude.  <i>À noter, les prestations de l'assurance maladie, telle que la protection universelle maladie (Puma), restent régies par une condition de six mois.</i>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Résidence alternée	<p><b>74</b> Faire évoluer les règles en matière de droits aux prestations en faveur des enfants en résidence alternée.</p> <p><b>75</b> Informers les parents sur la possibilité de partager certaines aides.</p> <p><b>76</b> 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. Partage des autres prestations, notamment l'Al, le Rsa, le Cmg et l'Aeeh. 2019 : élargir cette possibilité à d'autres prestations sensibles et notamment l'Aeeh.</p>	<b>Cf. rapports 2016, 2017, 2019, 2020, 2021</b>	<p><b>Partiellement résolu</b> 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><b>Une réflexion globale envisagée sur l'ensemble des prestations (Cnaf, Ccmsa, ministères de tutelle).</b> <b>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.</b> 2022 : multiplication des décisions de justice autorisant le partage des autres prestations en cas de garde alternée (Cmg et Prepara notamment). <b>Travaux engagés dans le cadre du PLFSS 2023 afin de partager le Cmg avec un objectif de mise en œuvre au 1<sup>er</sup> décembre 2025</b></p>
	<p><b>77</b> 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. Il n'existe pas de formulaire dédié pour solliciter ce partage. 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>	<b>Cf. rapport 2019, 2020</b>	<p><b>Résolu en 2021</b> Diffusion de l'IT2021-142 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>
Revenu de solidarité active	<p><b>78</b> 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>	<b>Cf. rapport 2017</b>	<p><b>En cours</b> En parallèle, recentralisation effective dans certains départements d'outre-mer : &gt; Loi de financement 2019 : recentralisation du Rsa en Guyane et à Mayotte (LR 2019-010) &gt; Loi de financement 2020 : recentralisation Rsa et Rso à la Réunion + recentralisation du financement du Rso en Guyane (LR 2020-003) Réflexion engagée par la DGCS sur l'expérimentation d'un Rsa recentralisé dans des départements métropolitains notamment dans la perspective de la création du revenu universel d'activité (Rua).</p> <p><b>2021</b> <b>02 09 2021</b> Expérimentation de recentralisation du Rsa dans le département 93. Seul ce département a postulé. Si un autre département se manifeste, souhait de mise en place en janvier 2023. La recentralisation devait être mise en place en janvier 2022 mais le projet a été décalé au 1<sup>er</sup> mars 2022 (droits de février).</p> <p><b>2022 : Poursuite de l'expérimentation.</b> 1<sup>er</sup> candidat : Caf 93 (LR 2022-006). Intégration des Pyrénées Orientales et de l'Ariège à l'expérimentation de recentralisation du Rsa (IT 2022-140).</p>

Domaines	Action	Commentaire	Date du constat	Résultat
Revenu de solidarité active	<b>79</b> <b>Mieux apprécier la condition de 5 ans de résidence continue préalable.</b>	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.	<b>Cf. rapports 2016, 2017, 2019, 2020, 2021</b>	<b>Résolu en 2020</b> 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 ».  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 ». Cette dérogation CGOD s'applique également en matière de Rsa et de Prime d'activité. 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.
	<b>80</b> <b>Harmoniser les modalités de prise en compte de la Pch dans le calcul du Rsa.</b>	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).	<b>Cf. rapport 2018</b>	<b>Résolu en 2020</b> IT 2020-141 présente les modifications introduites par le décret n° 2020-1343 du 4 novembre 2020 concernant les ressources à prendre en compte pour le calcul du Rsa et de la Prime d'activité. Ces modifications s'inscrivent dans le cadre du déploiement de la stratégie nationale de mobilisation et de soutien aux aidants 2020-2022. La Pch (dédommagement) est désormais exclue de la base ressources pour le calcul du Rsa et de la prime d'activité.
Divers	<b>81</b> <b>Supprimer la prise en compte des ressources des ex-conjoints pour le calcul de l'allocation différentielle.</b>	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.	<b>Cf. rapport 2014</b>	<b>Résolu en 2014</b> Une instruction a été adressée au réseau en 2014 pour exposer les nouvelles règles en la matière.
	<b>82</b> <b>Allocataires transfrontaliers</b> Valoriser de manière systématique un montant théorique forfaitaire de prestations familiales étrangères à la place du montant réel versé par l'autre pays en l'absence de réponse de l'organisme étranger et opérer une régularisation ultérieurement.  <b>83</b> <b>Allocataires transfrontaliers</b> 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, reste 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).	<b>Cf. rapport 2021</b>	<b>Résolu en 2022</b> <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).  <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. »



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