Médiation administrative

Rapport d'activité 2021

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf
des Deux-Sèvres

la sécurité sociale

SOMMAIRE

4 - Édito

5 - Le mot du médiateur

6 - Les temps forts 2021

7 - Les chiffres de l'année 2021

15 - Zoom sur les dossiers fraudes

16 - Les constats

17 - Les préconisations

18 - Et pour 2022

Proposer une écoute attentive et empathique
dans un environnement complexe
tant administratif que réglementaire
pour apporter une réponse « humaine »
à des litiges et des situations de désaccord.

Tel est l'objectif de la médiation administrative
inscrite dans la Loi Essoc
et mise en œuvre à la Caf des Deux-Sèvres.

ÉDITO

Cécile Bonamy
Directrice

Durant cette année frappée par la crise sanitaire, les sollicitations auprès du médiateur administratif de la Caf n'ont pas faibli bien au contraire.

Cette année marque une réelle évolution sur la facilité de recours des allocataires avec le déploiement de la loi Essoc et une reconnaissance par l'ensemble des partenaires de cette fonction de médiation au sein de la caisse.

Pour autant, l'augmentation des saisines est également révélateur des difficultés rencontrées en 2021 avec la réforme des aides au logement associée aux difficultés du système d'information de la branche Famille. Le médiateur joue un rôle fondamental dans la politique d'accès aux droits et de lutte contre le non recours aux droits sociaux. Plus encore, il apporte une réelle plus value dans la démarche d'amélioration continue dans laquelle les équipes de l'organisme sont engagées.

Je salue le travail réalisé par Guillaume Geanty, médiateur administratif qui œuvre avec professionnalisme pour garantir l'équité de traitement et améliorer le service rendu aux allocataires. Plus particulièrement, pour cette année 2021, j'adresse mes très sincères remerciements à Sonia Jollivet, Nathalie Bonnet et Virginie Siclet qui ont garanti la continuité de service en toutes circonstances.

LE MOT DU MÉDIATEUR

Guillaume Geanty
Médiateur administratif

L'année qui vient de s'achever démontre plus que jamais notre capacité collective à s'adapter face à un contexte particulièrement contraint : la crise sanitaire qui perdure avec les conséquences connues et subies par nos usagers, dont ceux déjà les plus fragilisés ; l'entrée en vigueur de la réforme des aides personnelles au logement avec un nouveau système d'information trop souvent défaillant dans sa mise en œuvre opérationnelle, source d'incompréhension et de mécontentement.

Dans ce climat de méfiance, la médiation administrative a pleinement joué son rôle avec le concours de l'ensemble des services : une écoute privilégiée, un temps nécessaire pour expliquer et rendre audible l'application d'une législation de plus en plus complexe.

Aussi, je continuerai cette année de démontrer toute l'utilité de la médiation administrative au sein de notre organisation.

Enfin, je renouvelle mes remerciements aux collègues qui ont permis de maintenir la médiation pendant mon absence.

LA CONTINUITÉ DE SERVICE

Virginie Siclet

Nommée depuis le 15 novembre 2021 sur la mission de chargée de médiation administrative pour garantir la continuité de service, cette prise de fonction s'est avérée très enrichissante au vu des situations diverses et variées rencontrées.

Il m'a fallu faire preuve d'empathie, de conseil, d'écoute et d'adaptabilité pour gérer des dossiers, souvent complexes.

En charge habituellement des questions réglementaires et de l'accompagnement des équipes, cette mission m'a permis de rassurer l'allocataire par rapport au traitement de son dossier, de lui apporter des réponses claires et adaptées face à une législation compliquée pour lui permettre un accès à ses justes droits ou conforter une décision de la Caf.

TEMPS FORTS 2021

Janvier 2021

Mise en place de la réforme des aides au logement.
Les difficultés d'intégration de la réforme dans le nouveau système d'information ont eu pour incidence une augmentation des sollicitations des usagers auprès du médiateur administratif.

Février 2021

Diffusion de la lettre réseau qui précise les éléments de doctrine en matière de médiation administrative et présente les pratiques professionnelles qui doivent prévaloir dans chaque Caf dans un souci d'harmonisation et d'efficacité.

Avril 2021

Introduction du droit de rectification, instauré par la loi Essoc, inscrit dans chaque notification de droit et paiement qui permet à l'usager de faire valoir un recours complémentaire en sus de la médiation administrative.

Décembre 2021

Séminaire national des médiateurs administratifs en distanciel

- Actualités de la branche famille et de la médiation administrative suivies d'échanges
- Intervention du médiateur administratif national de la Ccmsa.

LES CHIFFRES CLÉS

DOSSIERS TRAITÉS

En 2021

91
dossiers pris en charge au titre de la médiation

35
dossiers hors médiation

Hausse des saisines du médiateur

En 2020 :
- *78 dossiers de médiation clôturés soit +16,67 %*
- *39 dossiers hors médiation*

En fonction de leur nature, les saisines par les délégués départementaux de la Défenseure des droits et les services de l'Etat sont considérés comme relevant ou non de la médiation. Pour autant, elles sont prises en charge par le médiateur administratif.

A titre d'illustration, 22 demandes ont été adressées par les délégués départementaux de la Défenseure des droits et 7 demandes par les services de l'Etat (Présidence de la République, Ministères, Préfecture).

Un délai de prise en charge de
4,08 jours

Un délai de traitement de
37,04 jours

Prise en charge et traitement plus rapide

En 2020 :
- *Un délai de prise en charge de 5,99 jours*
- *Un délai de traitement de 58 jours calendaires*

DOSSIERS TRAITÉS

Origine de la demande

↗ Hausse des dossiers au titre d'une 1ère saisine

40 dossiers de médiation contre 22 dossiers en 2020

➔ Stabilité des saisines suite à une démarche préalable

La saisine du médiateur se fait majoritairement par courriel (67,8%) et la réponse apportée à la demande est transmise par ce même canal.

Le courrier reste le second mode de saisine (24,4 %).
Le téléphone est utilisé dans moins de 10 % des cas.

Pour les échanges, le traitement et la résolution du dossier, le médiateur privilégie systématiquement le contact téléphonique avec les requérants et les services en interne.

DOSSIERS TRAITÉS

Emetteur de la demande

Emetteur de la demande	Caf 2020	Caf 2021
Allocataire	27	**37**
Défenseur des droits	11	**19**
Services internes	26	**9**
Tiers	4	**8**
Cnaf / Autres caf	4	**7**
Etat	4	**7**
Autres	2	**3**

2021 c'est une …

↗ **Hausse des saisines quel que soit l'émetteur de la demande**

↘ **Diminution des saisines de la part des services internes de la Caisse**

Elle peut s'expliquer par la mise en place en avril 2021 du droit de rectification par l'allocataire instauré par la Loi Essoc.

Données sociales

Les saisines du médiateur administratif sont en majorité formulées par des allocataires sans enfant à charge.

Ce constat est identique pour l'ensemble du réseau.

Situation familiale	Caf 2020	Caf 2021
Personne Isolée	35	**51**
Famille Monoparentale	25	**21**
Couple sans enfant	5	**13**
Couple avec enfant	26	**26**

LES CHIFFRES CLÉS

Plusieurs motifs peuvent concerner le même dossier

46
Incompréhension des décisions CAF

25
Absence de paiement

25
Non prise en compte d'informations ou de pièces fournies

23
Incompréhension d'un trop–perçu ou d'un remboursement

6
Absence de réponse

5
Insatisfaction internet

3
Autre motif (difficultés à joindre au téléphone)

DOSSIERS TRAITÉS

Motif de la demande

Deux thématiques récurrentes

- **Accès au droit (24,4 % des saisines)**
La médiation administrative constitue un levier fort pour permettre de revoir certaines anomalies de liquidation ou d'interprétation de la réglementation.

- **Garde alternée (8,9 %)**
Le médiateur administratif traite ces situations lorsqu'il est saisi directement.

Des saisines plus nombreuses sur :

- **Les modalités de recouvrement**

- **La réforme des aides personnelles au logement**

Les thématiques les plus rencontrées pour l'ensemble des Caf :

- l'accès au droit,

- la réforme des aides personnelles au logement

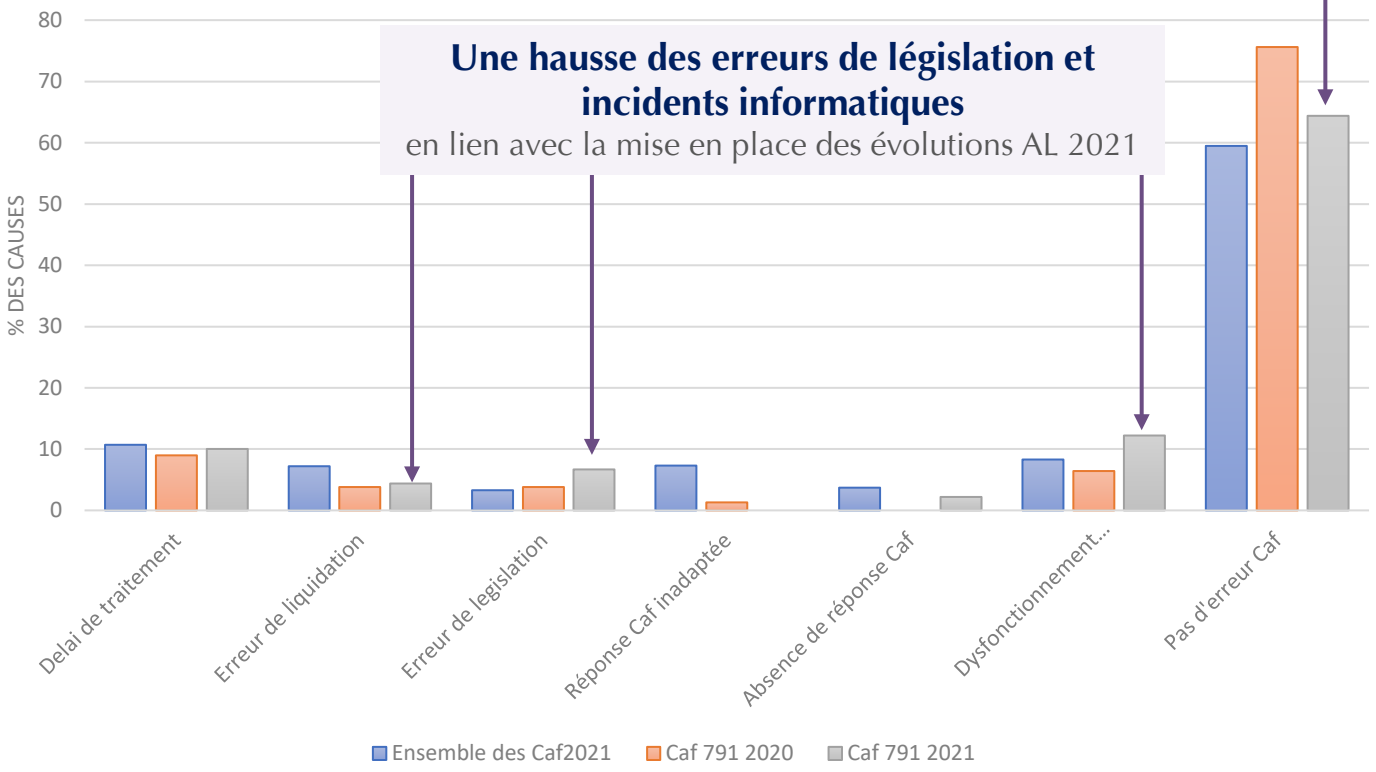
- les modalités de recouvrement

DOSSIERS TRAITÉS

Cause de la demande

Comme en 2020, la majorité des saisines ne sont pas liées à une erreur Caf

Une hausse des erreurs de législation et incidents informatiques
en lien avec la mise en place des évolutions AL 2021



LES CHIFFRES CLÉS

DOSSIERS TRAITÉS

Prestations concernées

Plusieurs prestations peuvent concerner le même dossier

44
Prestations familiales
Allocations familiales
Complément familial
Allocation de rentrée scolaire
Assurance vieillesse des prestations familiales
Allocation de soutien familial

37
Solidarité
Prime d'activité

52
Aides personnelles au Logement

22
Insertion
Revenu de solidarité active
Prime exceptionnelle de fin d'année

18
Handicap
Allocation aux adultes handicapés
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
Allocation journalière de présence parentale
Majoration pour vie autonome

6
Accueil de l'enfant
Prime à la naissance / adoption
Allocation de base
Complément mode de garde
Complément libre choix d'activité

En 2021 ...

↗ Augmentation des saisines pour :

☹ Les dossiers logement

Contre 29 dossiers en 2020

Les évolutions relatives aux aides personnelles au logement et les anomalies système rencontrées au cours du 1er semestre 2021 représentent la majeure partie des saisines du médiateur. Elles ont pour origine l'incompréhension des décisions de la Caf, un trop-perçu, une absence de paiement. Le plus souvent, l'allocataire s'interroge sur la revalorisation ou l'absence de son droit et ne comprend pas le montant des revenus retenus et le calcul de l'aide.

☹ Les dossiers handicap

Contre 13 dossiers en 2020

Une augmentation des saisines avec les problématiques suivantes :

- La fin de droit au Complément de ressources Aah au-delà de l'âge légal de départ à la retraite
  (4 dossiers dont 1 toujours en cours)
- L'absence de déconjugalisation dans les modalités de calcul de l'Aah

➔ Stabilité des saisines au titre de l'insertion et la solidarité

Contre 23 dossiers insertion et 37 dossiers solidarité en 2020

↘ Moins de saisines sur l'accueil de l'enfant

Contre 16 dossiers en 2020

RÉSOLUTION DES DOSSIERS

Sur la base de 90 dossiers clôturés

- **Maintien de la décision pour 37 dossiers soit 40,7%**

20 dossiers en 2020 soit 25,6 %
Ensemble des Caf 2021 : 50,6 %

- **Révision de la décision pour 49 dossiers soit 53,8%**

46 dossiers en 2020 soit 59 %
Ensemble des Caf 2021 : 39,1 %

- **5 dossiers ont fait l'objet d'une réorientation soit 5,5 %**

12 dossiers en 2020 soit 15,4%
Ensemble des Caf 2021 : 10,04 %

LES CHIFFRES CLÉS

IMPACT FINANCIER

2021 c'est une...

38 rappels
soit 20 974 €
37 en 2020 : 42 398 €

Montant moyen du rappel 2021 : ***552 €***

☺ **Diminution de l'impact financier tant en terme de rappels ou d'indus**

9 indus
Soit 6 936€
19 en 2020 : 16 610€

Montant moyen d'indu 2021: ***777 €***

↘ **Baisse des dossiers concernés par un rappel ou un indu**
61 dossiers de médiation en 2021 contre 78 dossiers en 2020

12 indus
remis en Commission de recours amiable liés à une médiation
Soit 16 524€
10 en 2020 : 11 780 €

Montant global remis 2021 : ***1 377 €***

↗ **Hausse des indus remis en Commission de recours amiable concernant des dossiers pris en charge au titre de la médiation**

3 indus injustifiés
Soit 4 367€
10 en 2020 : 11 108 €

Montant moyen d'indu injustifié 2021: ***1 456 €***

☺ **Des montants inférieurs à l'ensemble des Caf**

En 2021, pour l'ensemble des Caf :
- Montant moyen du rappel : 2 415 €
- Montant moyen d'indu : 2 048 €
- Montant moyen d'indu injustifié : 2 098 €
- Montant indu remis en Commission de recours amiable lié à une médiation : 2 187 €

sur... LES DOSSIERS FRAUDE

Depuis l'instruction technique 2018-119 du 18 juillet 2018, le médiateur est légitime à intervenir dans les dossiers fraude, quel qu'en soit l'étape de sa prise en charge, et ce dès que des éléments nouveaux lui sont fournis par l'allocataire.

Le nombre de dossiers reste stable en 2021.

En effet, sur demande de l'allocataire et s'il lui semble que certaines informations n'ont pas été prises en compte, le médiateur :

- Analyse de nouveau la globalité de la situation,
- Vérifie que le principe du contradictoire a bien été respecté,
- Apporte des éléments complémentaires qui pourraient amener le cas échéant à réviser ou non la décision initiale.

Dans tous les cas, le médiateur administratif n'est jamais décisionnaire.

En 2021...

- 7.9 % des demandes gérées par le médiateur concernent un dossier qualifié de frauduleux.
- 10 dossiers fraude ont été reçus en médiation dont 4 étaient des dossiers hors médiation et ont été réorientés vers les services.
- Pour les 6 dossiers gérés en médiation, 2 ont abouti à une révision du dossier.
- Sur l'ensemble des dossiers fraude gérés en médiation, 1 dossier portait sur une qualification de vie maritale.
- Aucun des dossiers n'a fait l'objet ni d'une révision ni d'une déqualification de la fraude.

LES CONSTATS

☹ Des situations fragilisées par la mise en œuvre des évolutions APL

La réforme des aides personnelles au logement, avec la prise en compte des ressources contemporaines des bénéficiaires, constitue une évolution majeure.

Cependant, les anomalies du nouveau système d'information ont pu suscité l'incompréhension et du mécontentement de certains allocataires et de bailleurs.

Le principe du calcul du droit mensuel avec une révision chaque trimestre peut fragiliser la gestion budgétaire des allocataires et la relation avec les bailleurs.

☹ Des délais de traitement allongés du fait du contexte sanitaire avec le risque de ne pas répondre à une situation d'urgence sociale.

A ce titre, la médiation administrative permet de lever les blocages administratifs, notamment dans le cadre de mutation inter-Caf.

↘ Diminution des dossiers de situations de garde alternée.

Même si les saisines pour motif de prise en compte des enfants en résidence alternée restent source d'incompréhension et d'insatisfaction des parents, l'instruction technique 2021-142 du 3 novembre 2021 a défini les modalités de gestion de ces demandes pour le Rsa, la Prime d'activité et les APL.

Cette évolution peut expliquer la diminution des saisines du médiateur administratif sur cette thématique (7 dossiers en 2021 contre 14 dossiers en 2020).

Toutefois, les usagers continuent de solliciter le médiateur administratif pour la prise en compte de leur(s) enfant(s) en résidence alternée pour d'autres prestations comme l'Allocation de rentrée scolaire.

▪ Des échanges parfois difficiles avec le parent débiteur alimentaire dans le cadre du recouvrement des pensions alimentaires.

LES PRÉCONISATIONS

- **Personnaliser nos écrits**

  Expliquer dans un langage clair et compréhensible le montant, l'absence, le refus d'un droit ou d'un trop-perçu ;

  Motiver les notifications de droits et de paiement et éviter la formule générique « suite à la révision de vos droits » qui est souvent génératrice d'incompréhension et de réclamations.

- **Être proactif**

  Gérer le dossier avec pour prisme la vision globale de la situation de l'allocataire et contribuer ainsi à l'amélioration de la qualité du service.

ET POUR 2022

- Continuer à travailler de façon transversale avec les services et l'ensemble des partenaires afin d'apporter une réponse claire et adaptée à l'allocataire.
- Contribuer à la stratégie des échanges avec à terme le décommissionnement Lotus et la mise en œuvre de nouveaux outils de partage et de communication.
- Suivre les 2 derniers modules de la formation nationale de la médiation administrative.
- Participer aux réunions régionales et au séminaire annuel des médiateurs administratifs.
- Restructurer le réseau des médiateurs administratifs en application de l'instruction technique 2022-010 du 24 janvier 2022 : 12 Caf pour la région Nouvelle-Aquitaine.

Caf des Deux-Sèvres – 51 route de Cherveux – 79034 Niort cedex 9
Responsable de la publication : Cécile Bonamy
Date de publication : mars 2022