



© Caf du Nord / Service Communication / 22.05.2023 / Crédit photos ©Adobe Stock - Caf du Nord

activité

Médiation administrative

2019 • 2020 • 2021 • **2022** • 2023



UNE CAF CONNECTÉE ET SOLIDAIRE

Édito

En 2022, l'équipe de médiateurs administratifs de la Caf du Nord a rempli pleinement ses missions d'information, de prévention et d'accès aux droits au profit des publics allocataires.

En plus d'un deuxième regard porté sur les situations d'allocataires, ils régularisent et assurent le paiement du juste droit dans le respect des textes. Par le rattrapage des dossiers, ils servent souvent les publics les plus précaires.

Ils s'appuient sur le partenariat local et régional mais aussi sur le réseau des médiateurs de la branche Famille qui dispose désormais d'une doctrine de la médiation.

La Direction les remercie vivement du travail accompli pendant toute la durée de la COG qui vient de s'achever.

“

*Ne l'oubliez jamais, celui qui
laisse commettre une injustice
ouvre la voie à d'autres
injustices.*

”

Willy Brandt, homme politique allemand du 20^{ème} siècle

Le mot des médiateurs



Laëtitia
VANHOVE



Majid
FERGANI



Marie-Pierre
MARIANI

► Séminaire national présentiel de juin 2022



► Le pôle national obtient un prix de l'AISS qui récompense la création du réseau des médiateurs.

Un certificat de mérite avec mention spéciale pour le réseau des médiateurs

Celui-ci récompense les 144 médiateurs, répartis dans les 101 Caf, qui peuvent être saisis par les allocataires en cas de doute sur le refus d'une prestation ou son montant.

L'objectif de ce réseau est de veiller à la bonne application de la législation et des règles de gestion adaptées afin de verser une prestation familiale ou sociale au bon droit et au bon montant.

► De nouveaux dispositifs sont mis en place pour consolider la doctrine nationale de la médiation

- Nouveau découpage des régions avec la désignation de nouveaux référents régionaux ; la Caf du Nord garde sa référente régionale, **Marie-Pierre Mariani**, dont le binôme est la médiatrice de la Caf de l'Aisne, **Sylvie Hernoux** elle aussi reconduite pour un mandat de 3 ans.
- La Lettre Réseau 2022-042 sur les recommandations en équité, fruit des travaux d'un groupe de travail qui a débuté en 2020 et auquel **Majid Fergani** a participé.
- La diffusion du livret du médiateur qui regroupe toutes les informations utiles au médiateur pour exercer ses missions : définitions, doctrine, traitement des saisines... et précise l'essentiel à retenir dans les différentes rubriques (en bref, documentation, outils).

LES RECOMMANDATIONS EN ÉQUITÉ

La Loi Essoc a inscrit dans la loi de nouvelles obligations pour les médiateurs et les a également dotés de prérogatives. Elle entérine le fait que les médiateurs des Caf peuvent formuler auprès de leurs directions des recommandations en équité, permettant ainsi un vrai traitement des cas particuliers.

L'article 34 de la Loi n°2018-727 (Essoc) dispose en effet : « Il formule auprès du directeur ou des services de l'organisme des recommandations pour le traitement de ces réclamations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. »

La Lettre Réseau n°2019-019 indique : « Le même article prévoit également l'existence d'un médiateur dans chaque organisme local, pour formuler des recommandations auprès du directeur ou des services de cet organisme, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et avec des garanties d'impartialité et de confidentialité. »

Cette possibilité fait donc partie des moyens d'action du médiateur, distinguant ainsi son action de ce qui peut être fait au niveau de la réclamation.

- Le décommissionnement des bases lotus qui conduit à la création de nouvelles boîtes aux lettres médiation identiques pour toutes les caf. Les outils évoluent, l'espace collaboratif disparaît au profit d'un sharepoint mis en ligne le 14 novembre 2022.
- La téléprocédure qui permettra aux allocataires de saisir la médiation via le caf.fr est en cours d'élaboration pour une mise en service fin 2023.

► Au niveau régional

- Tenue de 2 réunions régionales organisées en collaboration avec les médiateurs de la région afin de travailler sur des problématiques communes et les transmettre au pôle national de la médiation.
 - › Sylvie Hernoux de la Caf de l'Aisne
 - › Jennifer Derobert-Masure et Frédérique Gianaria de la Caf de l'Oise
 - › Laure Boulanger de la Caf du Pas-de-Calais
 - › Stéphanie Gabet de la Caf de la Somme
 - › Marie-Pierre Mariani, Laetitia Vanhove et Majid Fergani de la Caf du Nord
- Ces réunions sont organisées par les 2 référentes régionales Marie-Pierre Mariani (Caf du Nord) et Sylvie Hernoux (Caf de l'Aisne). Elles permettent de faire redescendre les informations du national (comptes rendus des réunions du groupe national) et d'échanger sur des cas pratiques et les difficultés rencontrées pour la résolution de ceux-ci.
- 6^{ème} rencontre de la Médiation des Hauts-de-France en juin 2022 à Amiens portant sur les évolutions de la médiation dans une société en crises.

Le COPIL régional est composé de représentants des organismes de Sécurité Sociale (Carsat, Urssaf, Caf dont les médiatrices des caf du Pas-de-Calais, du Nord et de la Somme), du défenseur des droits représenté par ses délégués du Nord/ Pas-de-Calais et de Picardie et de Pôle emploi (dont le médiateur régional est le pilote du COPIL).

Extraits de l'intervention de Marie-Pierre Mariani lors de la rencontre :

"La Caf du Nord a répondu au défi lancé pendant la période en mettant en place différentes mesures d'adaptation.

Le maintien et la prolongation automatique des droits ont permis d'assurer la continuité du versement des prestations qui constitue, pour les allocataires les plus fragiles, une part importante de leurs revenus. Des aides d'urgences ont été versées.

En dépit de la fermeture des agences pendant 2 mois et demi, des rendez-vous téléphoniques ont permis d'assurer la continuité des réponses au public.

Les appels téléphoniques par les agents Caf vers certains publics ou l'envoi de SMS et mails ont permis d'éviter des ruptures de droits.

Le renforcement de l'information sur le site caf.fr mais aussi par nos newsletters auprès des allocataires et partenaires, avec des taux d'ouverture à 50 %, ont permis de garder le contact avec les publics pendant la crise sanitaire."

La dématérialisation des démarches (demandes de droits en ligne ou téléprocédures) a garanti les ouvertures de droits.

Les allocataires se sont vus proposer un nouveau service, à savoir la possibilité d'envoyer un dossier ou une pièce justificative par mail à la Caf.

En résumé, la Caf a su rester à l'écoute et à la disposition des publics pendant la crise et a fait preuve de fiabilité, de réactivité et d'adaptation.

Le personnel et l'équipe de direction ont tiré les enseignements suivants :

- Relever le défi de l'inclusion numérique de tous les publics tout en restant proche et présent sur le territoire pour rester accessible*
- Aller vers les publics qui en ont le plus besoin.*

► **Au niveau local**

- Une charge globale de la Caf du Nord qui retentit sur l'activité de la médiation administrative par un accroissement des saisines hors médiation aussi bien de la part de nos partenaires que des allocataires.
- En dépit de la charge importante, la médiation a réussi à absorber les saisines 2022 et a permis de régulariser de nombreux droits.
- Des dysfonctionnements informatiques qui persistent au sujet des aides au logement qui ont impliqué un travail en partenariat notamment avec la Cnam du Hainaut pour régulariser des aides mal calculées du fait de montants d'indemnités journalières erronées injectées dans la base de ressources mensuelles Caf.
- La remontée à la Cnaf d'un oubli d'intégration de la prolongation du congé de présence parentale à titre exceptionnel dans le Code de la Fonction Publique qui a permis la rectification et l'ouverture de ce droit aux fonctionnaires via le PLFSS au 1^{er} janvier 2023 !
- Au plan local, des échanges inter services renforcés en 2022 dans le cadre de la transversalité avec la Relation de Service, le service juridique et le service Fraudes.

La médiation administrative au cœur de la politique d'accès aux droits

La médiation administrative au sein de la branche Famille trouve sa place dans une politique générale d'accès aux droits, au cœur des politiques de solidarité qui mobilisent des métiers au service des allocataires. La question des droits des citoyens est fondamentale pour protéger la démocratie et l'usager du service public.

Il existe un pôle médiation au sein de la Cnaf depuis 1991 et la branche Famille a depuis 2012 entrepris de renforcer la fonction médiation en créant un réseau des médiateurs. Celui-ci est structuré autour d'un pôle national médiation, de médiateurs au niveau de chaque Caf et de référents régionaux chargés de l'interface entre la Cnaf et les organismes locaux.

Cette organisation est aujourd'hui renforcée par la promulgation de la Loi Essoc du 10 août 2018, loi pour un état au service d'une société de confiance. Ce texte inclut en effet en son article 34 des éléments qui induisent une évolution importante des pratiques en matière de médiation dans les organismes de Sécurité sociale.

Participante de la démarche d'amélioration continue impulsée dans notre Institution, la médiation administrative permet à la fois :

- De favoriser l'accès aux droits en menant une analyse globale de la situation de l'allocataire qui la saisit.
- De jouer un rôle de prévention, en expliquant de manière la plus pédagogique et transparente possible une législation encore trop souvent complexe, limitant ainsi le risque de répétition d'erreurs et donc d'indus.
- De veiller au respect du principe du contradictoire en donnant une dernière possibilité à l'allocataire de faire entendre ses arguments et de demander un réexamen de sa situation avant d'engager éventuellement un recours administratif ou contentieux.

- Une véritable culture et pratique de la médiation administrative s'est développée dans les Caf, contribuant à la qualité de service due à nos allocataires et favorisant la gestion des cas complexes. Par ailleurs, des simplifications réglementaires et des ajustements des processus de gestion ont pu avoir lieu grâce à des remontées du réseau des médiateurs.

La mise en œuvre de la Loi Essoc est l'occasion de renforcer et d'accompagner le développement de la fonction de médiation administrative dans le réseau des Caf.

➤ **Qu'est-ce que la médiation ?**

D'une manière générale, la médiation est une pratique qui vise à faire intervenir un tiers dans les situations de difficultés relationnelles. Elle est un processus par lequel les parties essaient de résoudre de manière amiable leur différend avec l'aide d'un médiateur.

Dans l'Institution, la médiation administrative est un mode de relation qui vise à rétablir le dialogue et la compréhension entre une Caf et un allocataire, en favorisant le règlement des conflits qui peuvent survenir entre ces deux parties. Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des litiges qui évite la judiciarisation des désaccords en trouvant une solution ou en apportant une réponse motivée dans le respect des textes. La démarche d'accès aux droits joue un rôle de prévention des indus comme des contentieux et constitue la dernière étape d'application du principe du contradictoire. La médiation convient tout particulièrement au public qui n'a pas toujours suffisamment de ressources ou de connaissance des règles et des systèmes pour soutenir une contestation.

➤ **Le périmètre de la médiation administrative**

Le médiateur a compétence sur l'ensemble des litiges et désaccords administratifs liés à la gestion des droits (hors compétences de la Commission de Recours Amiable (Cra)) pouvant intervenir en matière de prestations familiales ou d'action sociale individuelle, qu'ils émanent directement d'un allocataire ou via un tiers.

Ni juge, ni contrôleur, ni avocat, ni arbitre, ni médiateur familial, il concilie les intérêts des parties, envisage de trouver une solution en adéquation avec le cadre réglementaire. S'il apporte un regard extérieur dans la bienveillance et la neutralité, son champ d'action ne se restreint pas à des fonctions de cadrage ou de vérification de l'application des textes dans la mesure où il accompagne, oriente le public qui le saisit dans un souci d'écoute. Il s'assure de sa compréhension. En ce sens, il pose un regard global sur la situation de l'allocataire qui peut l'amener à des actions tant à l'intérieur de la Caf qu'en direction de l'extérieur.

Le médiateur peut être saisi à tout moment, après qu'une première démarche de réclamation ait été faite et avant l'engagement d'un recours contentieux.

► Les missions du médiateur

Il a deux missions principales :

- Traiter les saisines qui lui sont adressées en étudiant et en objectivant les points de blocage du dossier.
- Identifier et faire remonter les principales difficultés rencontrées par les allocataires.



MÉMO

Le médiateur administratif de la Caf intervient à la suite d'une démarche préalable, lorsqu'une situation de blocage persiste. Il agit afin de résoudre la difficulté et s'assure de la bonne compréhension de sa réponse.

Le médiateur, par le secret professionnel, reste impartial et neutre. Il restaure le lien entre l'usager et l'organisme en rétablissant le dialogue, et s'assure de l'accès au droit, dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'action du médiateur concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf.

La médiation administrative est un service offert à tous les allocataires.

Dans tous les cas, le médiateur accuse réception de la demande de l'allocataire qu'elle soit recevable ou non et lui apporte une réponse.

Quand ?

À tout moment : après une première démarche et avant l'engagement d'un recours contentieux.

Qui ?

L'allocataire ou toute personne agissant en son nom, peut saisir la médiation.

Comment ?

Il faut contacter le médiateur en expliquant sa situation soit :

- par courrier à l'attention du médiateur via l'espace Mon Compte sur le site caf.fr
- par mail via l'adresse mail dédiée mediation-caf59@caf.fr

Effets ?

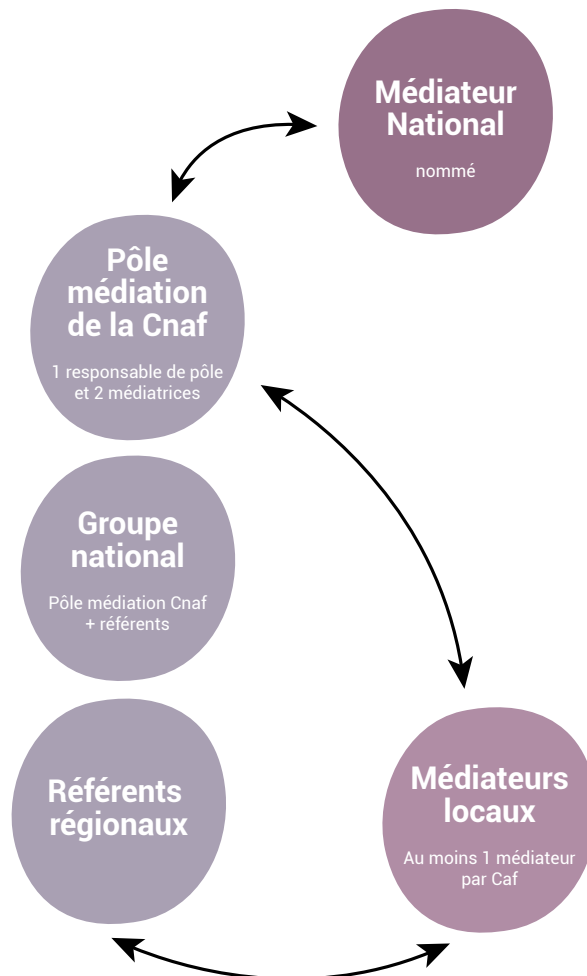
L'engagement de la procédure de médiation suspend les délais de recours.

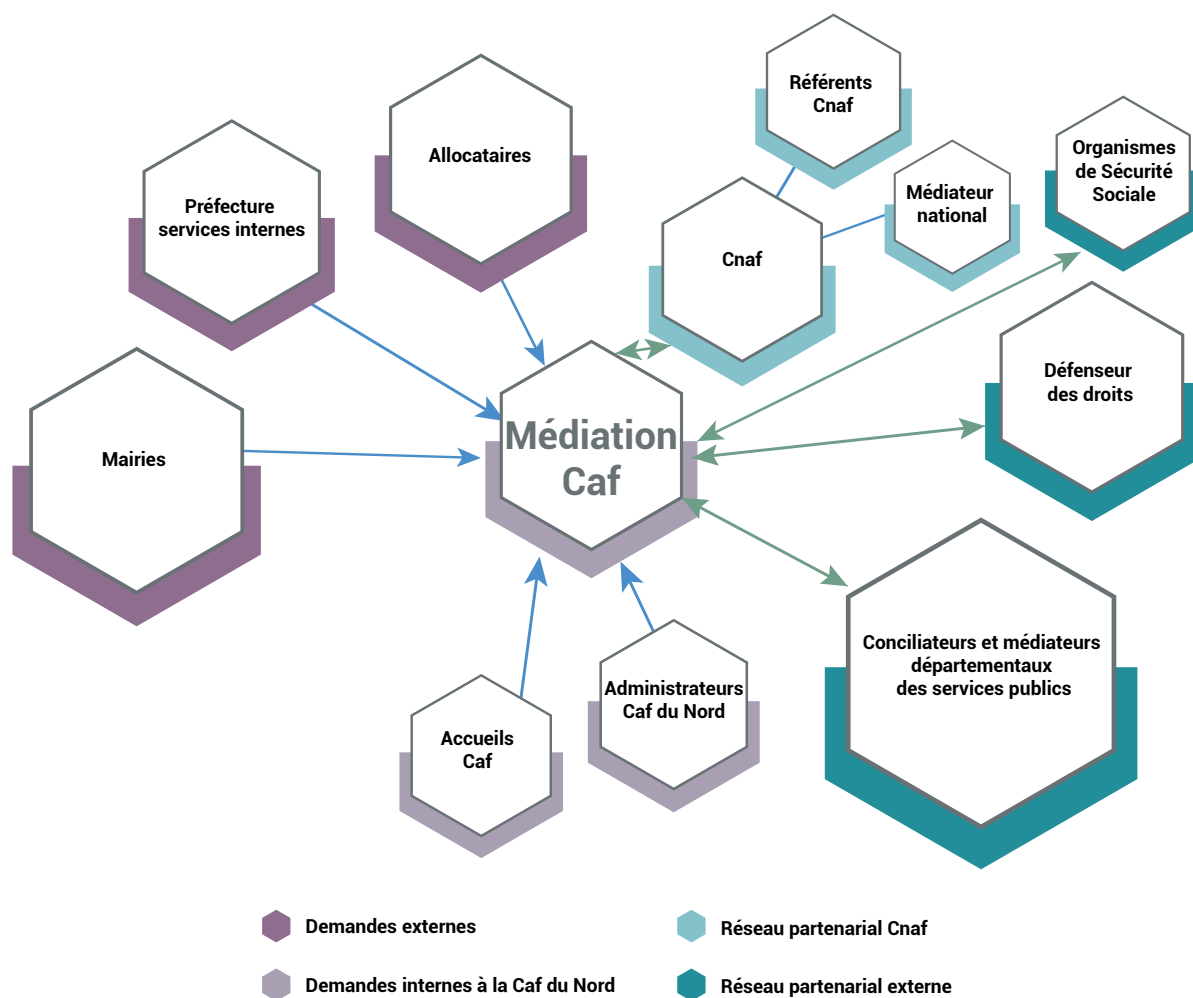
Écosystème de la médiation administrative

La médiation dans la branche Famille a une histoire à la fois ancienne et récente :

la Cnaf a été un des premiers organismes publics à créer cette fonction en 1991. À l'époque, le médiateur de la Cnaf gérait toutes les demandes qui parvenaient à la Cnaf, en lien avec les services prestations des Caf le plus souvent.

C'est en 2008 que la mise en place d'une fonction médiation a été rendue obligatoire dans toutes les Caf. Rapidement, la nécessité de coordonner l'activité de ces médiateurs et d'organiser la fonction a été évidente.





Faisant office de service qualité des services publics, la médiation administrative entre usagers et la Caf est un service qui reste fort sollicité en 2022.

Des liaisons régulières existent en interne avec le service juridique, contentieux, ou fraude ainsi qu'avec les services Prestations et d'Action sociale pour échanger notamment sur les pratiques à faire évoluer pour améliorer l'accès aux droits.

Les médiateurs sont impliqués dans la vie du réseau en échangeant régulièrement avec les référents de la Cnaf ou les médiateurs régionaux et le médiateur national.

Une nouvelle étape a été franchie en 2022 par la nomination de Madame Christelle Dubos en tant que médiatrice nationale qui contribue à renforcer l'accès aux droits.

La médiation administrative en chiffres

La médiation a vu son volume d'activité augmenter en 2022 par rapport à 2021 : on relève 1 052 saisines (soit 44 de plus). L'allocation logement demeure la prestation pour laquelle il y a le plus de saisines. Et " l'absence de paiement " reste également le 1^{er} motif de saisines. Comme en 2021 les dossiers " hors médiation " continuent d'augmenter. Même si les modes de contact " rendez-vous téléphoniques et échanges par mail " mis en place pendant la pandémie restent privilégiés, les médiateurs reçoivent de nouveau en rendez-vous physiques pour servir les usagers les plus fragiles et dont la situation est " complexe ".

43 %

des saisines émanent de l'allocataire
(39 % en 2021)

85 %

des saisines se font par courriel
(78 % en 2021)

Pour 46 %

la responsabilité de la Caf n'est pas engagée
(47 % en 2021)

Plus précisément :

En 2022, la médiation administrative a réceptionné 1 052 saisines dont 52 dossiers fraudes. 264 dossiers ne relèvent pas de la médiation.

Pour les dossiers " hors médiation " il peut s'agir de requêtes sans réclamation préalable, ou de dossiers qui font l'objet d'un recours contentieux auprès du tribunal judiciaire, du tribunal administratif ou d'une juridiction supérieure. Il peut s'agir aussi de simples demandes de renseignements.

Pour 8 dossiers sur 10, la saisine est faite par courriel. Ce mode de contact est également privilégié lors de la réponse qui est apportée.

4 saisines sur 10 proviennent des allocataires et près d'un cinquième des saisines proviennent du Défenseur des droits ou de ses délégués. Les autres saisines proviennent de la Médiation nationale, de la Présidence de la République, des ministères ou des médiateurs d'autres organismes.

Le 1^{er} motif d'interpellation reste l'absence de paiement. Puis suivent l'incompréhension des décisions prises par les services, la non prise en compte des informations et pièces justificatives, l'absence de réponse et enfin, l'incompréhension des trop-perçus ou des demandes de remboursement.

Les principales prestations concernées :

- Les prestations logement (plus de 1 dossier sur 3)
- Le Revenu de solidarité active (plus d'1 dossier sur 4)
- La prime d'activité (1 dossier sur 5)

6 dossiers sur 10 font l'objet d'une révision.

La responsabilité de la Caf est engagée dans plus de 6 dossiers sur 10. Sur 360 dossiers concernés par un impact financier 271 ont fait l'objet d'un rappel pour un total de 680 749,24 €.

39 indus ont été annulés pour 120 639,67 €.

3 indus ont fait l'objet d'une remise de dette pour 44 006,43 €.

27 indus ont été générés pour 49 081 €.

47 %

des saisines ont
pour origine l'absence
de paiement
(43 % en 2021)

25 %

des dossiers sont
« hors médiation »
(22 % en 2021)

33,8 %

des saisines concernent
les prestations logement
(36 % en 2021)

91 %

des réponses
se font par courriel
(82 % en 2021)

60,6 %

des dossiers
sont révisés
(61 % en 2021)

271

rappels pour 680 749 €
(269 rappels pour
661 148 € en 2021)

39

indus annulés
pour 120 639 €
(61 indus annulés pour
137 143 € en 2021)

27

indus générés
pour 49 081 €
(25 pour 81 179 €
en 2021)

Les motifs d'interpellation

Les médiateurs identifient chaque année les principaux motifs d'interpellations afin de participer à l'amélioration de la qualité du service. Ils repèrent les motifs d'incompréhension et d'insatisfaction. Ensuite, ils contribuent aux travaux nationaux et locaux sur l'amélioration continue qui président à la mise en place de plans d'actions tendant à réduire les dysfonctionnements techniques ou la complexité des règles.

En 2022, sur le plan local, les principaux motifs de sollicitation des médiateurs sont liés :

- à la vérification des droits,
- au retard de traitement des demandes de prestations et de remises de dettes,
- aux rejets de droits,
- aux trop perçus importants notifiés aux allocataires,
- à la baisse de l'aide au logement,
- aux droits des frontaliers,
- aux échanges parfois défailants avec les 4 Cnam du Nord,
- à des dysfonctionnements informatiques,
- aux conséquences d'un contrôle Caf constatant la fraude de la part de l'allocataire,
- aux erreurs de liquidation.

Perspectives 2023

Résolument tournés vers l'avenir, les médiateurs voient arriver en 2023 l'ouverture de la téléprocédure via le caf.fr pour contacter la médiation, à l'instar de ce qui est mis en place au régime Msa. À cet effet notamment, des boîtes mail normalisées sont créées sous Outlook pour chaque Caf. Cette téléprocédure devrait permettre un meilleur filtre des saisines ainsi qu'une meilleure lisibilité de ce que recouvre la médiation.

Des expérimentations sont à venir sur l'extension à d'autres prestations que l'aide au logement de la Base Ressources Mensuelles (BRM) à laquelle va s'ajouter la mise en place du salaire net social. Les médiateurs attendent de ces nouveaux dispositifs la simplification et la clarification des démarches de l'allocataire.

Sur le versant des évolutions législatives, la réforme de l'Aah prévoyant la déconjugalisation est un défi inédit pour la branche Famille qui, jusqu'à présent, a toujours servi des prestations au titre du foyer. Le Complément mode de garde doit également connaître des évolutions importantes comme l'extension de son attribution jusqu'aux 12 ans de l'enfant pour les familles monoparentales ou le partage de l'aide dans le cadre de la garde alternée.

La lutte contre la fraude est également un des axes forts de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale 2023 : des moyens d'investigation telles que les cyber enquêtes seront donnés au corps de contrôle. La LFSS pour 2023 modifie également la procédure de prononcé de la pénalité, en supprimant la phase de recours gracieux prévue à l'article L114-17 du Code de la sécurité sociale, qui prévoit que la contestation de la pénalité notifiée se fait auprès du directeur, qui statue après avis d'une commission constituée au sein du conseil d'administration (la commission des pénalités).

Désormais, la décision de pénalité prononcée par le directeur sera susceptible d'un recours directement devant le Tribunal Judiciaire.

La médiation a constaté que l'allocataire pouvait être mis en difficulté lors de la phase contradictoire après un contrôle avec présomption de fraude. Elle souhaite travailler avec le service contrôle pour faciliter la compréhension par l'allocataire des éléments à charge sur son dossier.

Les médiateurs de la Caf du Nord souhaitent également continuer à mieux faire connaître leur activité en interne, notamment auprès des GCA et TSU, afin de renforcer les échanges déjà existants et clarifier le rôle de la médiation.

