

# Médiation administrative



Rapport annuel  
2023



# Sommaire

Le choix de citation d'Elisabeth LACROIX, Directrice de la Caf de l'Yonne

Avant-propos

Le service de médiation administrative

<b>Chapitre 1 : Définition et organisation de la médiation administrative .....</b>	<b>1</b>
Médiation, réclamation et contestation .....	3
L'organisation de la médiation.....	4
Les outils .....	8
Saisir la médiation à la Caf de l'Yonne .....	9
<b>Chapitre 2 : Le cadre législatif de la médiation .....</b>	<b>11</b>
Un périmètre de la médiation précis et défini par la loi ESSOC.....	13
Impact de la loi ESSOC sur la pratique de la médiation.....	14
Ce qui ne relève pas de la médiation administrative.....	15
<b>Chapitre 3 : La médiation administrative en chiffres .....</b>	<b>17</b>
La médiation dans les Caf de la région Bourgogne Franche Comté .....	19
Les saisines à la Caf de l'Yonne .....	19
Les saisines de médiation « pure » .....	23
L'impact financier .....	26
<b>Chapitre 4 : Et 2024 ? .....</b>	<b>29</b>
Feuille de route .....	31
Le montant net social .....	32
La téléprocédure.....	32



**Citation choisie par Elisabeth LACROIX,  
directrice de la Caf de l'Yonne  
depuis janvier 2024**

"Les hommes construisent trop de murs et pas assez de ponts"

Isaac Newton.

# Avant-propos

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 le national et le local.



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 différends qui peuvent survenir entre ces deux parties.

Ainsi, en complément des dispositifs déjà existants, elle offre une autre voie d'expression aux allocataires lorsqu'un désaccord persiste et se définit donc comme la dernière étape de l'écoute attentionnée aux allocataires.

A la Caf de l'Yonne, la fonction de médiation administrative, rattachée à la Direction, est en place depuis 2006. Travailleur social, la médiatrice a également reçu une formation spécifique à la pratique de médiation administrative.

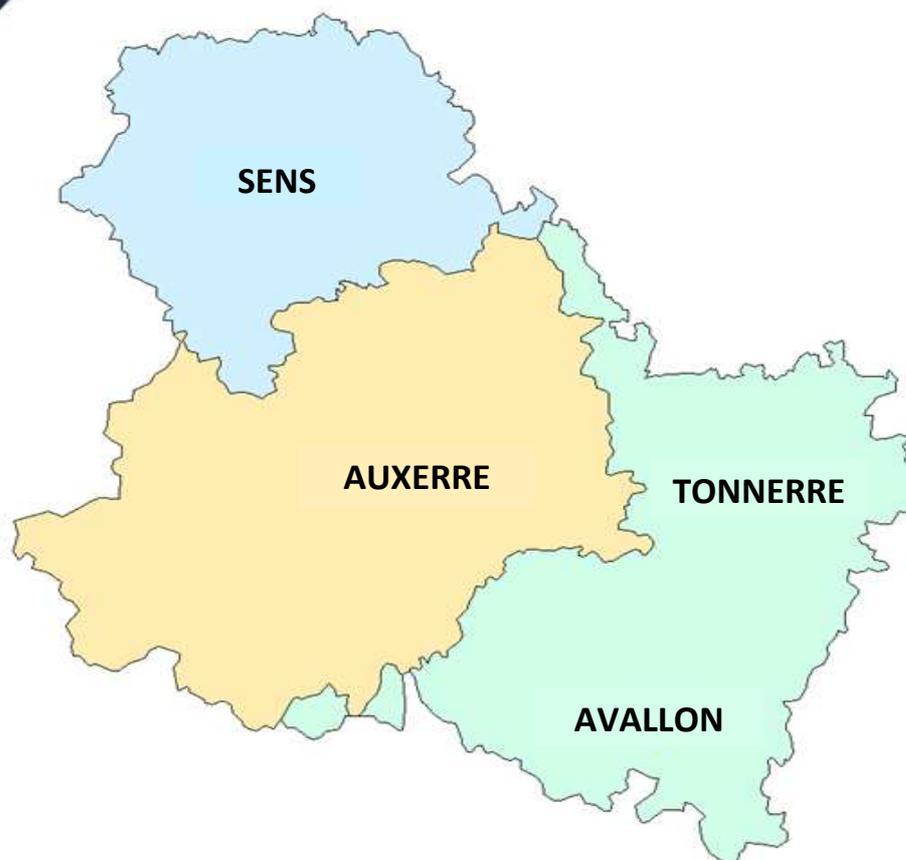
**La médiation, au sens large du mot, est une pratique qui vise à définir l'intervention d'un tiers dans les situations de difficultés relationnelles**

## Le service de médiation administrative à la Caf de l'Yonne



### Cécile EROUKMANOFF

Médiatrice administrative depuis septembre 2016, en charge des saisines de la Caf de l'Yonne.



Médiatrice administrative de janvier 2011 à octobre 2017. Elle apporte un soutien technique en cas de besoin. Elle occupe la fonction de cadre du pôle allocataires.



Véronique SOUDY



- A Brigitte DEMOUCELLE (prise en charge partielle de l'activité en 2023)
- Aux expertes et à la responsable du pôle législatif
- Aux collaborateurs ponctuels





# Définitions et organisation de la médiation administrative





## 1. Médiation administrative, réclamation et contestation

Les définitions de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2005-2008 prévoient 2 niveaux d'intervention dans la gestion des situations de désaccord :

- Les réclamations qui interviennent en 1<sup>er</sup> niveau,
- La médiation qui n'intervient qu'ensuite et sur les dossiers pour lesquels la réclamation n'a pas abouti (allocataire insatisfait ou absence de réponse)

### 1.1. La réclamation

« Est considérée comme **une réclamation** toute demande écrite, orale ou électronique faisant état d'une insatisfaction fondée ou non, portant sur la qualité perçue par l'utilisateur d'un produit, d'un service ou d'une décision, pour laquelle une réponse est explicitement ou implicitement attendue et, ce, quel que soit le ton et la forme employés ».

### 1.2. La médiation

« Relève de la **médiation** tout mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf, quelle que soit la forme de l'expression de ce mécontentement, à la condition que celui-ci ait accompli au préalable une démarche auprès de la Caf ».

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. Elle :

- Participe de la démarche d'accès aux droits, portée par la branche Famille
- Joue un rôle de prévention des indus comme des contentieux
- Constitue la dernière étape d'application du principe du contradictoire

Qui peut saisir ce service ?

- Les **allocataires** de la Caf de l'Yonne
- Les **services internes** de la Caf : prestations, action sociale, recouvrement ...
- Les **partenaires et autres institutions** : travailleurs sociaux, Cnam, médiateurs autres Caf
- Le **Défenseur des droits** et ses délégués départementaux
- La Cnaf
- L'Etat et les Ministères



### 1.3. La contestation

La **contestation** consiste à contester, à remettre en cause une décision prise par l'organisme quant à l'application de la législation. C'est une voie de recours précontentieuse.

À noter...

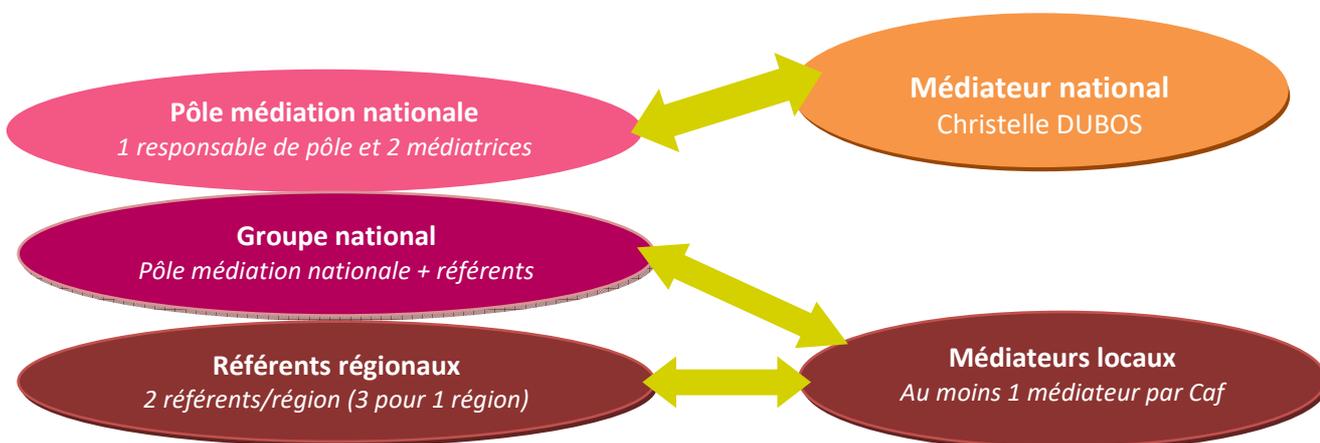
Le service de médiation administrative ne peut donc être saisi qu'à la suite d'une démarche préalable (ex : réclamation) et dont la réponse n'a pas satisfait l'allocataire.

## 2. L'organisation de la médiation : des médiateurs locaux aux médiateurs nationaux

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

En 2008, la mise en place d'une fonction de médiation a été rendue obligatoire dans toutes les Caf. La nécessité de coordonner l'activité de ces médiateurs et d'organiser la fonction est apparue rapidement. En 2011, l'arrivée d'une nouvelle médiatrice à la Cnaf a été le déclencheur de la mise en réseau des médiateurs. Le réseau des médiateurs s'est structuré et développé progressivement. Il est désormais organisé en 4 niveaux

### 2.1. Une organisation en réseau avec une feuille de route



## 2.2. Nomination d'une médiatrice nationale



### COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 23 juin 2022

## Nomination de la première médiatrice nationale de la Cnaf et des Caf

**La Cnaf et les Caf se dotent de leur première médiatrice nationale. Christelle Dubos occupe ces fonctions à compter de ce jour.**

Travailleuse sociale, conseillère en insertion, très engagée dans le secteur social et la défense des valeurs du service public, Christelle Dubos a ensuite été élue locale, députée et secrétaire d'Etat chargée des politiques sociales auprès du ministre des solidarités et de la santé de 2018 et 2020. Elle a désormais cessé ses fonctions politiques.

**Directement rattachée au Directeur général, elle animera la fonction de médiation administrative dont elle rendra compte en toute indépendance au Conseil d'administration, mais aussi la défense des valeurs de la République, la protection des données et de la sécurité des usagers dans le cadre des systèmes d'information. Elle sera également la référente nationale « déontologie ».**

La création de ce poste répond aux enjeux forts portés par la Cnaf et les Caf et aux attentes croissantes de la société sur ces enjeux de premier plan.

En tant que médiatrice nationale et conformément à l'article 34 de la loi du 10 août 2018 pour un « État au service d'une société de confiance », Christelle Dubos aura pour missions d'animer l'action des 144 médiateurs répartis dans les Caf, et de formuler, en lien avec le Conseil d'administration, des recommandations pour améliorer le traitement des dossiers et de proposer le cas échéant des évolutions de la réglementation. Pour rappel, la médiation participe à la politique d'accès aux droits de la branche Famille en répondant aux demandes d'intervention des allocataires ou des partenaires.

Elle veillera également à :

- la défense des valeurs de la République, dans le respect des principes fixés dans la charte de la laïcité de la branche famille et de ses partenaires.
- la protection des droits des usagers au regard des systèmes informatiques de la Cnaf, notamment auprès de la Commission nationale informatique et libertés et dans le respect du Règlement général sur la protection des données (dit RGPD).

Isabelle Sancerni, présidente du Conseil d'administration, et Nicolas Grivel, directeur général de la CNAF saluent cette nomination : « *la branche famille de la sécurité sociale a depuis longtemps été parmi les précurseurs sur la protection des droits fondamentaux des usagers, sur les questions d'éthique et sur la défense de la laïcité. L'arrivée de Christelle Dubos, connue pour son engagement au service des politiques sociales et son attention portée à leurs bénéficiaires, permettra de renforcer encore le portage et l'incarnation de ces engagements forts de la CNAF et des CAF* ».

#### CNAF

A la tête de la branche Famille de la Sécurité sociale, la Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF), avec les 101 caisses d'allocations familiales, gère le versement des prestations familiales et sociales à 13,6 millions d'allocataires, soit 32,9 millions de personnes couvertes dont 13,8 millions d'enfants. Elles accompagnent les familles dans leur vie quotidienne et développent la solidarité envers les plus vulnérables. Suivez notre actualité sur [@cnaf\\_actus](https://twitter.com/cnaf_actus)

CONTACT PRESSE : Virginie Rault 07 78 95 49 90 [presse@cnaf.fr](mailto:presse@cnaf.fr)



### 2.3. Les médiateurs locaux

Le médiateur administratif a une formation spécifique à la médiation. Il est tenu à la **confidentialité**, à la **neutralité** et au **respect du droit**. Ses missions :



- Restaurer le dialogue entre les allocataires et les services de la Caf à la suite d'un litige ou d'un blocage administratif
- Apporter un second regard sur le dossier
- Faciliter l'accès aux droits selon la situation de l'allocataire
- Permettre une meilleure compréhension de la législation, des décisions prises par la Caf
- Informer sur les différentes voies de recours
- Apporter une réponse claire et individualisée.

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) pouvant intervenir en matière de prestations familiales ou d'action sociale individuelle, qu'ils émanent directement d'un allocataire ou via un tiers.

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 autant que possible l'ensemble des droits potentiels tant sur le plan des prestations légales que de l'action sociale ou de l'orientation vers des partenaires.

Il ne peut pas modifier ou déroger à la législation appliquée par les services, ni s'opposer à une décision de justice.

### 2.4. Les référents régionaux et le groupe national

Le réseau s'est progressivement développé et possède désormais des référents régionaux : 2 par régions, 3 dans la région comprenant les DOM).

**Ces référents régionaux composent le groupe national médiation avec le pôle médiation nationale.**

#### ✓ Qui sont-ils ?

Les médiateurs référents d'une même région participent en alternance au groupe national et animent ensemble leur région.

Leur mandat est limité dans le temps : 3 ans, renouvelable. Le groupe national est ainsi renouvelé par tiers chaque année.

Les référents régionaux sont désignés par les directeurs du conseil du réseau de leur région selon un cahier des charges précis.

#### ✓ Quel est leur rôle ?

Les référents régionaux ont pour mission de servir de coordinateur dans leur région. Ils animent le réseau régional des médiateurs et participent au groupe national où ils font remonter les constats de leur région. Ils relaient également les informations descendantes.

✓ Découpage en 10 régions

En 2022, un nouveau découpage a vu le jour en fonction des régions administratives en adéquation avec celui du conseil du réseau. Cela favorise les échanges avec les partenaires, principalement organisés à l'échelon régional.

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

### 3. Les outils des médiateurs

#### 3.1. Les agents de la Caf : des collaborateurs incontournables

Le traitement des saisines nécessite régulièrement un travail en collaboration avec les différents services de la Caf : service recours/recouvrement, service prestations, service contrôle qualité, pôle Cristal ... Des ressources documentaires ainsi que des outils en lien avec le pôle de médiation national viennent enrichir l'apport d'information.

#### 3.2. Un tableau de bord national

Les saisines sont enregistrées dans le tableau de bord national. Cet outil permet au pôle médiation de la Cnaf de communiquer sur l'activité de la médiation auprès de l'Etat (remontée pluriannuelle des données) et d'alimenter son rapport d'activité.

MÉDIATION V3

[ACCUEIL](#)
[DOSSIERS](#)
[SYNTHÈSE](#)
[L'ESPACE COLLABORATIF](#)
[DOCUMENTATION](#)
[ADMINISTRATION CAF](#)

---

**Nouvelle fiche**

**Allocataire :**

N° allocataire : <input type="text"/>	Tel1 : <input type="text" value="000000000"/>	Situation familiale : <input type="text"/>
Nom : <input type="text"/>	Tel2 : <input type="text" value="000000000"/>	Situation professionnelle : <input type="text"/>
prénom : <input type="text"/>	Email : <input type="text"/>	Personne à charge : <input type="text"/>
Matricule associé : <input type="text" value="s'il y a lieu"/>	Caf associée : <input type="text"/>	QF Chaf : <input type="text"/>
		Code Postal : <input type="text"/>

---

**Nature de la demande :**

Date de saisine : <input type="text"/>	Mode de saisine : <input type="text"/>	Motif(s) : (du point de vue de l'allocataire) <input type="text"/>
Origine : <input type="text"/>	Cause : (du point de vue de la Caf) <input type="text"/>	<input type="button" value="Motifs"/>
Emetteur : <input type="text"/>		

---

**Traitement de la demande :**

Date de prise en charge : <input type="text" value="25-02-2020"/> Fraude : <input type="text" value="Non"/> Suspension du recouvrement : <input type="text" value="Non"/> Mode de réponse : <input type="text"/> Résolution : <input type="text"/> Montant indu : <input type="text"/> Dossier principal : <input type="text"/> Montant rappel : <input type="text"/> Montant indu dossier associé : <input type="text"/> Montant rappel dossier associé : <input type="text"/> indu injustifié : <input type="text"/>	<p style="text-align: center;"><b>Nature de prestation :</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <b>Hors Prestation</b>  <input type="checkbox"/> Hors Prestation  <input type="checkbox"/> APL  <input type="checkbox"/> ALS  <input type="checkbox"/> ALF  <input type="checkbox"/> Prime de déménagement                             </td> <td style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <b>Paje</b>  <input type="checkbox"/> Prime à la naissance / Prime à l'adoption  <input type="checkbox"/> Logement  <input type="checkbox"/> Allocation de base  <input type="checkbox"/> CMG  <input type="checkbox"/> CLCA et COLCA  <input type="checkbox"/> PréParE                             </td> <td style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <b>Handicap</b>  <input type="checkbox"/> AJPP  <input type="checkbox"/> AEEH  <input type="checkbox"/> AAH  <input type="checkbox"/> CR  <input type="checkbox"/> MVA  <input type="checkbox"/> RSA  <input type="checkbox"/> Prime exceptionnelle                             </td> <td style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <b>Autres Prestations</b>  <input type="checkbox"/> AF  <input type="checkbox"/> Complément Familial  <input type="checkbox"/> ASFNR  <input type="checkbox"/> ASFR  <input type="checkbox"/> GPA  <input type="checkbox"/> AVPF                             </td> <td style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> ARS  <input type="checkbox"/> Allocation Différentielle  <input type="checkbox"/> Prime d'activité  <input type="checkbox"/> TIM  <input type="checkbox"/> Autre  <b>Action Sociale</b>  <input type="checkbox"/> Action Sociale                             </td> </tr> </table> Dossier Cloturé : <input type="text" value="Non"/>	<b>Hors Prestation</b> <input type="checkbox"/> Hors Prestation <input type="checkbox"/> APL <input type="checkbox"/> ALS <input type="checkbox"/> ALF <input type="checkbox"/> Prime de déménagement	<b>Paje</b> <input type="checkbox"/> Prime à la naissance / Prime à l'adoption <input type="checkbox"/> Logement <input type="checkbox"/> Allocation de base <input type="checkbox"/> CMG <input type="checkbox"/> CLCA et COLCA <input type="checkbox"/> PréParE	<b>Handicap</b> <input type="checkbox"/> AJPP <input type="checkbox"/> AEEH <input type="checkbox"/> AAH <input type="checkbox"/> CR <input type="checkbox"/> MVA <input type="checkbox"/> RSA <input type="checkbox"/> Prime exceptionnelle	<b>Autres Prestations</b> <input type="checkbox"/> AF <input type="checkbox"/> Complément Familial <input type="checkbox"/> ASFNR <input type="checkbox"/> ASFR <input type="checkbox"/> GPA <input type="checkbox"/> AVPF	<input type="checkbox"/> ARS <input type="checkbox"/> Allocation Différentielle <input type="checkbox"/> Prime d'activité <input type="checkbox"/> TIM <input type="checkbox"/> Autre <b>Action Sociale</b> <input type="checkbox"/> Action Sociale
<b>Hors Prestation</b> <input type="checkbox"/> Hors Prestation <input type="checkbox"/> APL <input type="checkbox"/> ALS <input type="checkbox"/> ALF <input type="checkbox"/> Prime de déménagement	<b>Paje</b> <input type="checkbox"/> Prime à la naissance / Prime à l'adoption <input type="checkbox"/> Logement <input type="checkbox"/> Allocation de base <input type="checkbox"/> CMG <input type="checkbox"/> CLCA et COLCA <input type="checkbox"/> PréParE	<b>Handicap</b> <input type="checkbox"/> AJPP <input type="checkbox"/> AEEH <input type="checkbox"/> AAH <input type="checkbox"/> CR <input type="checkbox"/> MVA <input type="checkbox"/> RSA <input type="checkbox"/> Prime exceptionnelle	<b>Autres Prestations</b> <input type="checkbox"/> AF <input type="checkbox"/> Complément Familial <input type="checkbox"/> ASFNR <input type="checkbox"/> ASFR <input type="checkbox"/> GPA <input type="checkbox"/> AVPF	<input type="checkbox"/> ARS <input type="checkbox"/> Allocation Différentielle <input type="checkbox"/> Prime d'activité <input type="checkbox"/> TIM <input type="checkbox"/> Autre <b>Action Sociale</b> <input type="checkbox"/> Action Sociale		

---

**Analyse et conclusions :**

Service concerné : <input type="text"/>	Saisie libre : <input type="text" value="120 caractères maximum"/>	En respect de la doctrine de la CNIL, Afin de respecter la loi Informatique et Libertés, seules doivent être saisies les informations pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciation subjectives, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée NB Cnaf. Si une information de nationalité doit être saisie, elle doit l'être sous la forme Française/Union européenne/Autre.
Theme : <input type="text"/>		
Réponse attendue par : <input type="text"/>		

## 4. Saisir le service de médiation administrative de la Caf de l'Yonne

### ① Je dépose d'abord une réclamation

- Par courrier : Caf de l'Yonne  
12 rue du clos  
BP 80087  
89021 Auxerre cedex



- Par courriel : [www.caf.fr](http://www.caf.fr)  
rubrique « mon compte »



- Par téléphone : 32 30



- Dans les lieux d'accueil



La réponse ne me satisfait pas /  
Je n'ai pas obtenu de réponse dans un délai de 2 mois

### ② Je peux saisir le service de médiation administrative

- Par courrier : Caf de l'Yonne  
Service de médiation administrative  
12 rue du clos  
BP 80087  
89021 Auxerre cedex



- Par courriel : [mediation-caf89@caf89.caf.fr](mailto:mediation-caf89@caf89.caf.fr)

- Par Internet : [www.caf.fr](http://www.caf.fr)



Pour toute saisine,  
préciser :  
n° allocataire,  
nom/prénom,  
adresse, téléphone  
et nature du litige



# 2

## Cadre législatif de la médiation administrative





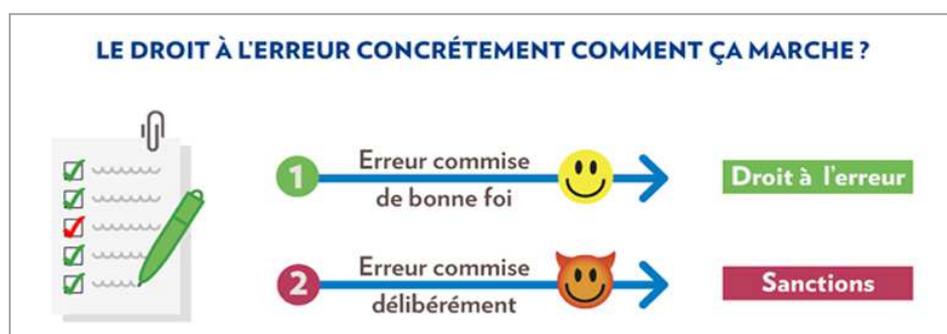
## 1. Un périmètre de la médiation précis et défini par la loi ESSOC

### 1.1. Les textes

#### ✓ Loi ESSOC n°2018-727 du 10/08/2018

La loi ESSOC, pour un Etat au service d'une société de confiance, a été publiée au Journal Officiel le 11 août 2018. Elle précise deux aspects :

- Faire confiance avec le droit à l'erreur,
- Faire simple : alléger les démarches et faciliter le parcours des usagers.



La Loi Essoc a inscrit dans la loi de nouvelles obligations pour les médiateurs et a également dotés ceux-ci de prérogatives.

#### ✓ Article 34

L'article 34 de la loi ESSOC est consacré à **la médiation administrative**. Il présente les principales dispositions, à savoir :

- L'inscription de la fonction de médiateur dans chaque Caf et au national (Cnaf)
- La nécessité d'une démarche préalable à la médiation
- L'engagement d'un recours contentieux qui met fin à la médiation
- La suspension des délais de recours tout le temps de la médiation
- La possibilité de formuler auprès de leurs directions des recommandations

*« Est qualifiée de **recommandation en équité**, la proposition du médiateur au directeur, qui revêt un caractère exceptionnel et non transposable, et qui est formulée dans le respect de l'esprit des textes dans une situation dans laquelle l'application stricte de la réglementation conduirait à produire des effets injustes, disproportionnés ou contraires à la volonté du législateur. Après accord du directeur, cette recommandation devient une décision en équité. »*

#### ✓ Décret n°2018-1084 du 4 décembre 2018

Le décret relatif aux garanties encadrant l'exercice de la médiation vient compléter l'article 34 de la loi ESSOC.

Il précise les conditions nécessaires à l'exercice de la fonction en termes d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité et de formation ou expérience préalable.

## 2. Impact de la loi ESSOC sur la pratique de la médiation

### ✓ Concernant la recevabilité de la demande

La médiatrice administrative peut être saisie :

- À tout moment : avant et/ou après la notification d'une décision de la Caf, avant et/ou après la notification de la décision de la commission de recours amiable.
- Par tout moyen : mail, courrier, téléphone ...
- **ET** après avoir fait une réclamation ou une démarche préalable
- **ET** avant l'engagement d'un recours contentieux.

Il existe deux motifs d'irrecevabilité :

- Absence de démarche ou de manifestation préalable
- Engagement d'un recours contentieux préalable / simultané



Exceptionnellement et à l'appréciation de la médiatrice, une saisine peut être jugée recevable en l'absence de démarche préalable.

Le critère de la réitération est prépondérant pour qu'une saisine soit jugée recevable !

### ✓ La suspension des délais de recours



La loi ESSOC prévoit 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 ».

Pour encadrer cette suspension des délais de recours (saisine de la Commission de recours amiable, saisine des juridictions compétentes...), le début et la fin de la procédure de médiation doivent être dûment et rapidement notifiés au demandeur.

- *Notification de recevabilité/irrecevabilité >> début de la médiation.*

La suspension démarre dès la notification portant sur la recevabilité de la réclamation.

- *Notification de clôture de la médiation >> fin de la médiation.*

Lors de la notification de la clôture de la médiation, la médiatrice informe le demandeur sur la résolution du dossier (confirmation décision, décision révisée, orientation...) et lui rappelle la fin de la suspension des délais de recours.

### ✓ La suspension du recouvrement

La loi ESSOC ne prévoit aucune disposition concernant la suspension du recouvrement des indus en cas de saisine de la médiation.

Néanmoins, la Cnaf précise que la médiatrice est légitime à demander la suspension du recouvrement au regard des circonstances particulières du dossier (situation financière fragile de l'allocataire, demande du Défenseur des droits...).

A la Caf de l'Yonne, un travail a été mené entre la médiatrice et la responsable du service recours/recouvrement pour définir les modalités liées à la suspension du recouvrement.

✓ **Les dossiers fraude**



**La spécificité des dossiers fraude**

La médiatrice est légitime à se manifester à tous les stades d'un dossier fraude et sur demande de l'allocataire :

- S'il dispose d'éléments nouveaux de nature à faire évoluer la décision
- S'il lui semble que des informations n'ont pas été prises en compte
- Si la demande émane du Défenseur des droits

La médiatrice n'est jamais décisionnaire. Elle apporte ses éléments, établit une note argumentée soumise aux décideurs qui doit figurer au dossier.

### **3. Ce qui ne relève pas de la médiation administrative**

Au titre de ses fonctions de médiateur, le médiateur administratif ne doit pas prendre en charge les sujets suivants :

- Les litiges entre des particuliers et n'ayant pas directement trait aux prestations (Locataire/bailleur, parents/crèche...)
- La liquidation des dossiers dont il est saisi en médiation (signalement d'un changement de situation, transmission de documents... tout ce qui relève de la gestion courante du dossier...)
- Les réclamations
- Les contestations
- Le droit de rectification
- L'action sociale collective
- La médiation familiale
- Les dénonciations
- Les réquisitions et commissions rogatoires
- Le traitement des requêtes adressées à la commission de médiation dans le cadre de la gestion des impayés locatifs
- Les courriers dans lesquels l'allocataire émet un avis à caractère politique sur les prestations ou la politique familiale ;
- Les demandes de renseignements administratifs ;
- Les différends concernant les relations entre les Caf et leurs agents et tout ce qui a trait aux ressources humaines (recrutement...).



En cas de saisine concernant les sujets ci-dessus, la médiatrice motivera l'irrecevabilité de la demande et orientera l'émetteur vers le bon service ou organisme.

**Pour éviter une perte de temps pour l'émetteur et une charge de travail supplémentaire pour la médiatrice, il est donc préférable de bien cibler ce qui relève de la médiation administrative !**





3

## La médiation administrative en chiffres





## 1. La médiation dans les Caf de la région Bourgogne Franche Comté

Caf	Côte d'Or	Doubs	Jura	Nièvre	Haute-Saône	Saône et Loire	Yonne	Territoire de Belfort
	21	25	39	58	70	71	89	90
Population en vigueur au 1er janvier 2023 *	535 078	545 209	258 798	202 670	234 601	551 063	334 156	140 120
Nombre d'allocataires **	105 784	102 976	42 554	37 222	39 849	96 718	60 112	27 831
Nombre de personnes couvertes	237 558	243 066	103 992	79 921	98 567	232 102	144 731	64 838
Nombre de saisines médiation administrative 2023	98	140	74	44	12	274	133	42
Taux de médiations administratives 2023 (pour 1000 allocataires) ***	0,9	1,4	1,7	1,2	0,3	2,8	2,2	1,5

\* Données INSEE - Populations légales en 2020 en vigueur au 1er janvier 2023

\*\* Données Caf consolidées au 30/06/2023 (base allstat.fr6\_hist)

\*\*\* Nombre de saisines en médiation administratives rapporté au nombre d'allocataires noyau dur de la Caf, multiplié par 1000

## 2. Les saisines reçues par le service de médiation à la Caf de l'Yonne

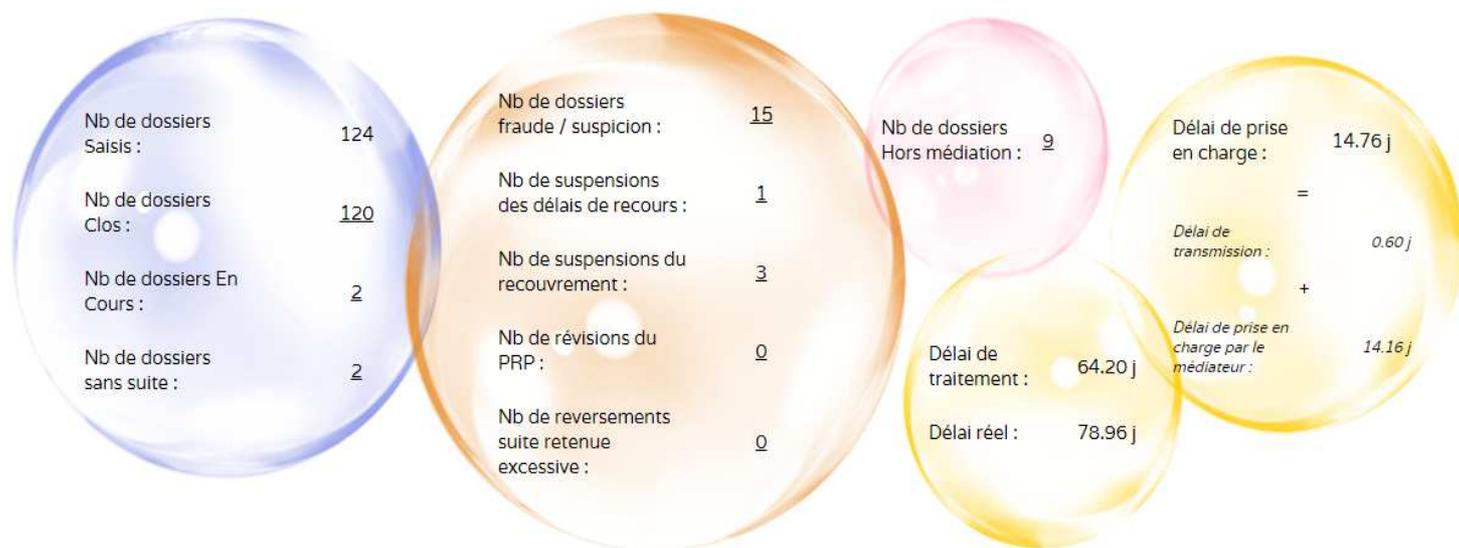
### 2.1. Augmentation du nombre de saisines



→ Une légère **augmentation** sur 2023, réparties de manière homogène sur toute l'année.

Le pôle médiation de la Cnaf rappelle dans ses rapports annuels que : « *Un dossier particulièrement complexe peut être long à régler, parce qu'il nécessite de faire appel à plusieurs services, à la Cnaf, à des partenaires. Par ailleurs, les médiateurs doivent mener une étude globale de la situation des allocataires qui s'adressent à eux, ce qui demande du temps* »

## 2.2. Synthèse de la médiation en 2023



En 2023, 124 saisines ont été jugées recevables et 9 irrecevables. Concernant les saisines ne relevant pas de la médiation administrative, une orientation a été faite (en interne) ou proposée.

Le délai de prise en charge (14.76 jours) est supérieur à la demande du pôle médiation de la Cnaf (10 jours). Une réorganisation du service courant 2024 devrait permettre une amélioration dans le délai de prise en charge des saisines.

## 2.3. Répartition par territoire

Année	2020		2021		2022		2023	
Auxerrois	42	39%	40	45%	51	40%	84	63%
Sénonais	45	41%	31	35%	43	33%	28	21%
Avallonnais/tonnerrois	13	12%	11	13%	19	15%	19	14%
Autres dépt/pays	7	6%	5	6%	14	11%	2	2%
Non précisé	2	2%	1	1%	1	1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

→ **63 %** des saisines proviennent du territoire auxerrois. L'écart entre l'auxerrois et le sénonais est plus important que sur les 3 années précédentes.

## 2.4. Emetteurs

Années	2020		2021		2022		2023	
Allocataires	44	40%	38	43%	72	56%	65	49%
Interne Caf Yonne	16	15%	5	6%	12	8%	23	17%
Externe	48	44%	45	51%	44	36%	44	33%
Bailleur	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

Exemple des émetteurs externes :

- Défenseure des droits (siège) et ses délégués départementaux
- Travailleurs sociaux, médiateurs administratifs des autres Caf ou de la Cnam...
- CNAF (pôle médiation administrative)
- Etat : Présidence de la République, Ministère chargé des personnes handicapées...

Le nombre de saisines en interne (**23**) ont doublé en 2023 et sont toutes justifiées.

- 9 saisines du service des prestations
- 7 saisines du pôle allocataires
- 6 saisines en lien avec la commission des fraudes (dont 5 en amont)
- 1 saisine du pôle législatif

La médiatrice constate cependant :

- L'absence d'orientation de certaines situations vers le service de médiation
- L'orientation parfois très tardive (situations enlisées / cristallisées)

**La médiation administrative** doit être identifiée comme étant *un véritable service "ressource" interne*, lorsque les dossiers présentent des problématiques législatives ou des blocages...

La promotion continue de cette offre de service, en interne, devrait permettre de mieux la connaître afin de la mobiliser encore davantage.

## 2.5. Saisines relevant / ne relevant pas de la médiation administrative

Années	2020		2021		2022		2023	
Médiation administrative	93	85%	67	76%	116	91%	124	93%
Pas médiation	16	15%	21	24%	12	9%	9	7%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

→ **93 %** des saisines relevaient de la médiation administrative.

Pour **3** dossiers (**2.5%**), le recouvrement a été suspendu le temps de la médiation. Les voies de recours ont été suspendues pour **1** dossier.

✓ **Les saisines hors médiation**

Les motifs identifiés des saisines hors médiation sont :

- Demande d'information (droit, indu...) en l'absence de démarche préalable
- Transmission de documents (pièces justificatives)
- Demande de remise de dette
- Tribunal administratif déjà saisi

Les saisines ne relevant pas du champ d'intervention de la médiation administrative font l'objet d'un rejet auprès de l'émetteur avec une orientation. Concernant la réception de pièces justificatives, elles sont toutefois jointes au dossier pour faciliter le traitement du dossier de l'allocataire.

Exceptionnellement et à l'appréciation de la médiatrice, une saisine peut être jugée recevable en l'absence de démarche préalable (absence de paiement de minimas sociaux depuis plusieurs mois par exemple)

✓ **Les dossiers fraude/suspicion de fraude gérés en médiation**

**16** saisines ont concerné des dossiers avec une qualification ou une suspicion de fraude, soit **12%** de l'ensemble des demandes (**1 296** demandes dans l'ensemble des Caf)

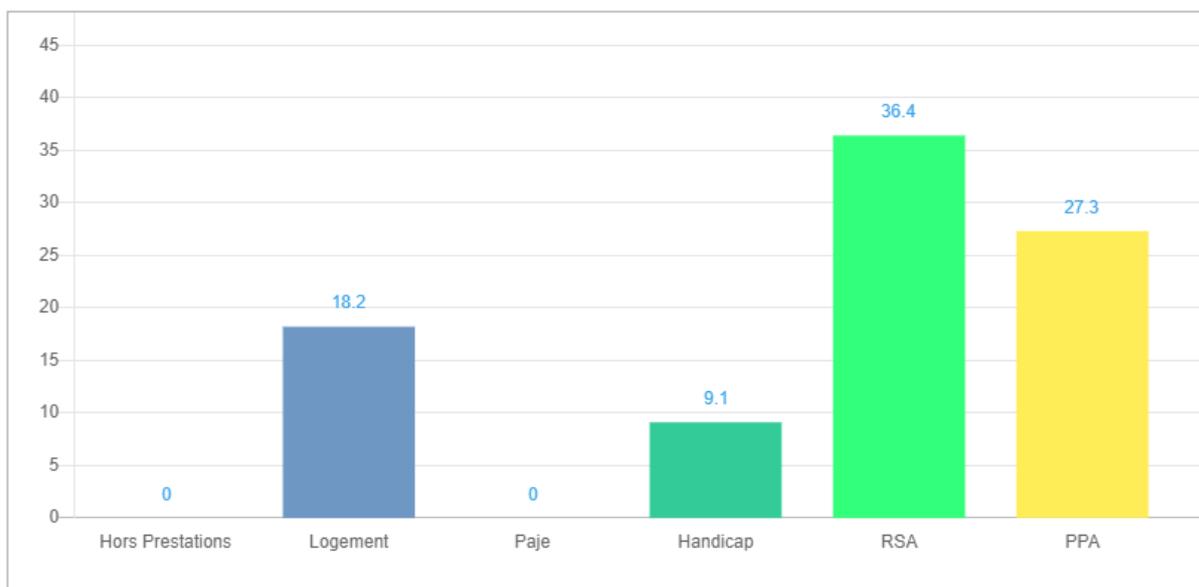
Sur l'ensemble des dossiers fraude en médiation, **13** portaient sur une qualification de vie de couple, soit **81%**.

Par ailleurs, sur tous les dossiers fraude gérés en médiation, **2** dossiers ont fait l'objet d'une déqualification de la fraude suite à l'intervention du médiateur (**35** dossiers avec une déqualification de fraude sur l'ensemble des Caf)

Motifs principaux des demandes :

- Incompréhension décision Caf (45.5%)
- Absence de paiement (27.3%)
- Incompréhension trop perçu ou remboursement (18.2%)

Familles de prestations concernées par les demandes fraude / suspicion (en pourcentage)

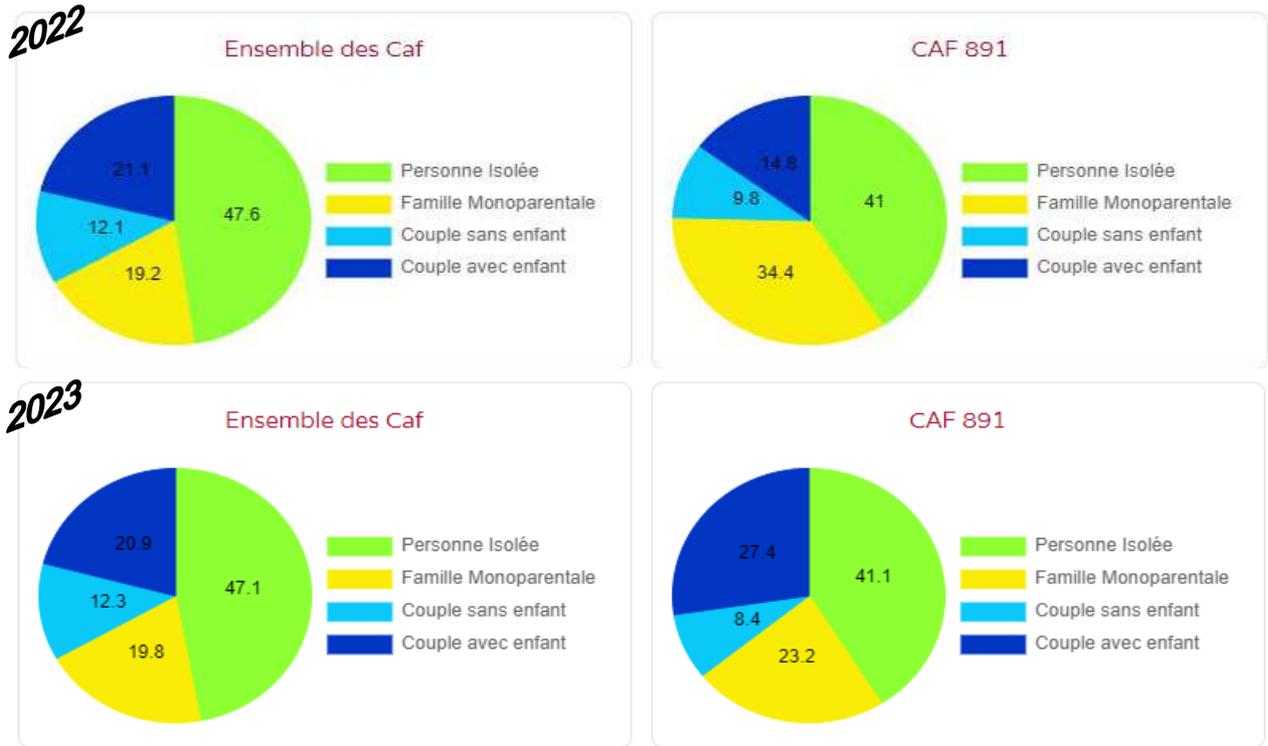


### 3. Les saisines relevant réellement de la médiation

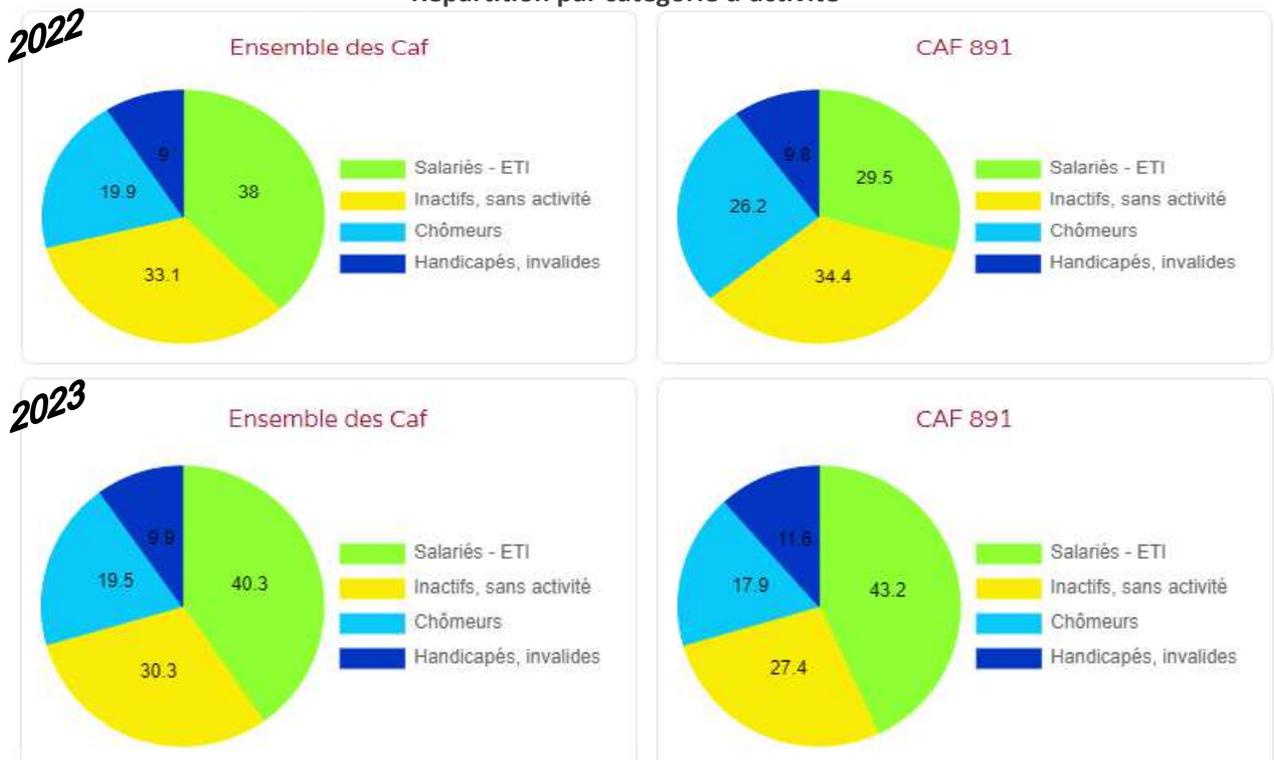
Concernant les 133 saisines en 2023, **124** relevaient de la médiation, soit **93%**. Les allocataires restent majoritaires (**49%**) et le canal de contact privilégié demeure le courriel (**82.8%**).

#### 3.1. Typologie des allocataires (en pourcentage) : comparatif 2022/2023

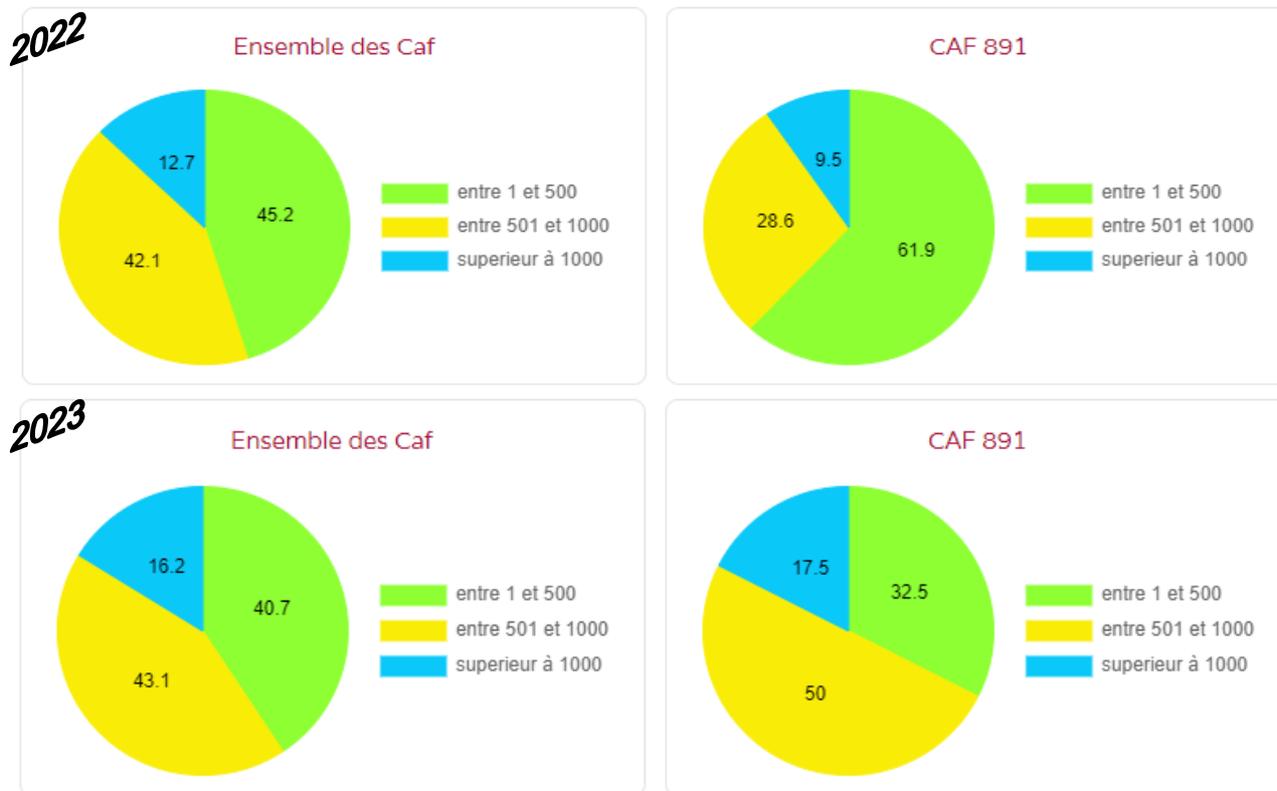
Répartition par catégorie de foyer



Répartition par catégorie d'activité



Répartition par QF (quotient familial)



**3.2. Focus sur les demandes émanant des délégués de la Défenseure des droits**

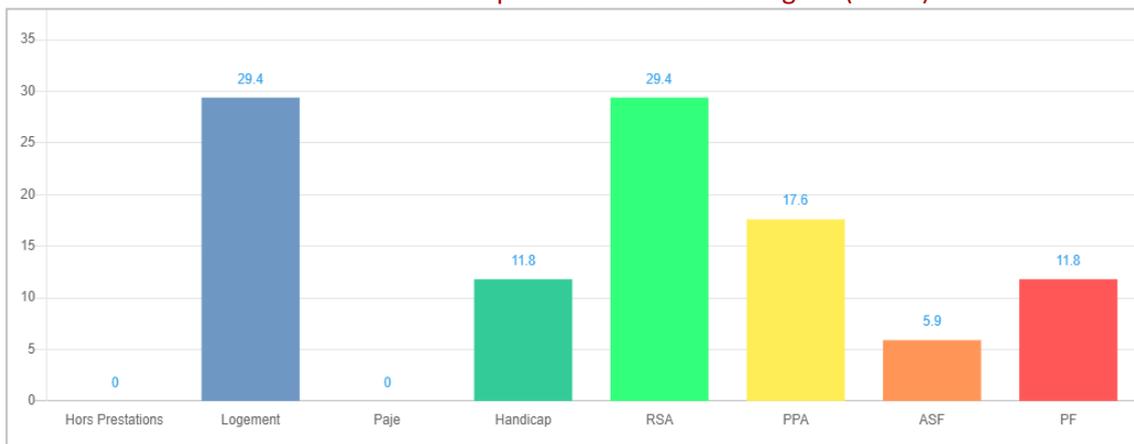
En 2023, les Caf ont comptabilisé **3 870** demandes adressées par la Défenseure des droits et ses délégués (**3 891** en 2022). Cela représente **18.6%** de l'ensemble des saisines reçues par la médiation.

**1 175** demandes ont abouti à une révision du dossier, soit un taux de révision de **30.4%**. A titre de comparaison, tous émetteurs confondus, le taux de révision des dossiers s'élève à **38.8 %**.

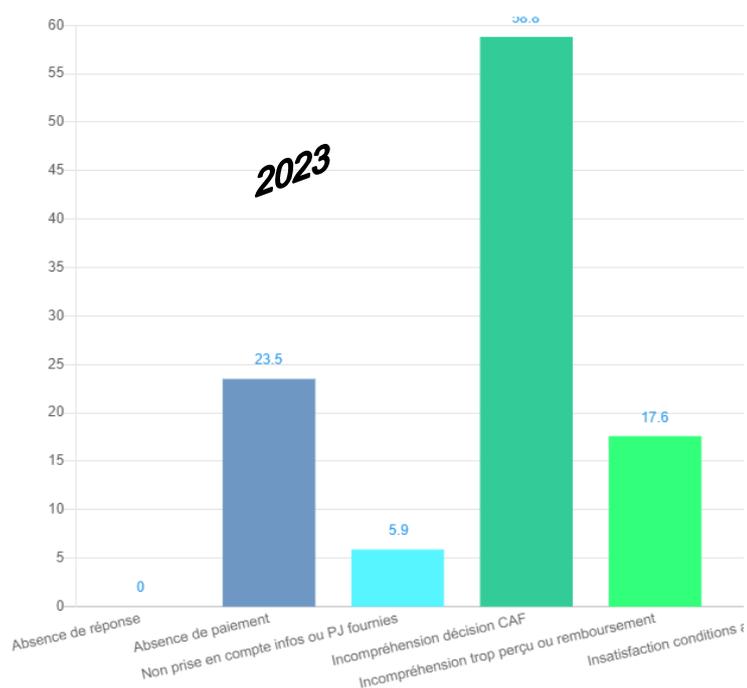
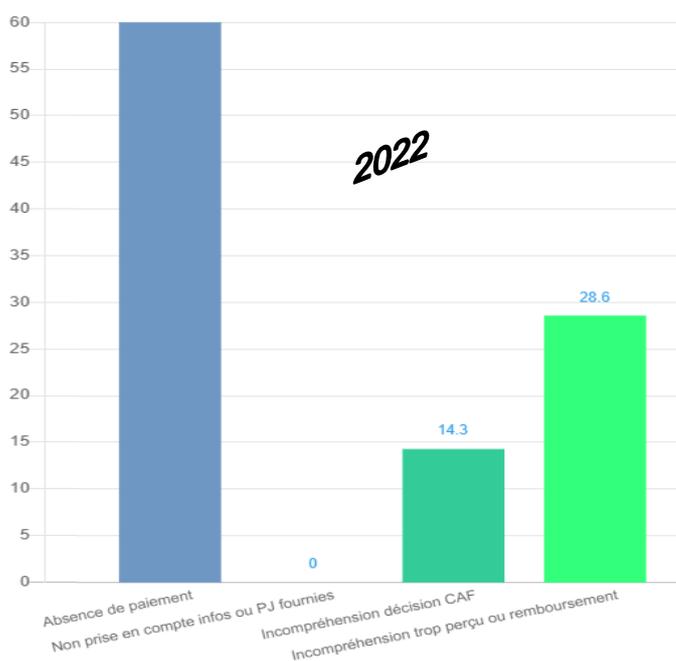
A la Caf de l'Yonne, **17** demandes ont été adressées par les 3 délégués de la Défenseure des droits. Cela représente **17.2%** des saisines adressées au service de médiation administrative.

**8** demandes ont abouti à une révision du dossier, soit un taux de révision de **47.1%**. A titre de comparaison, tous émetteurs confondus, le taux de révision des dossiers s'élève à **50.5 %**.

Prestations concernées par les saisines des délégués (Caf89)

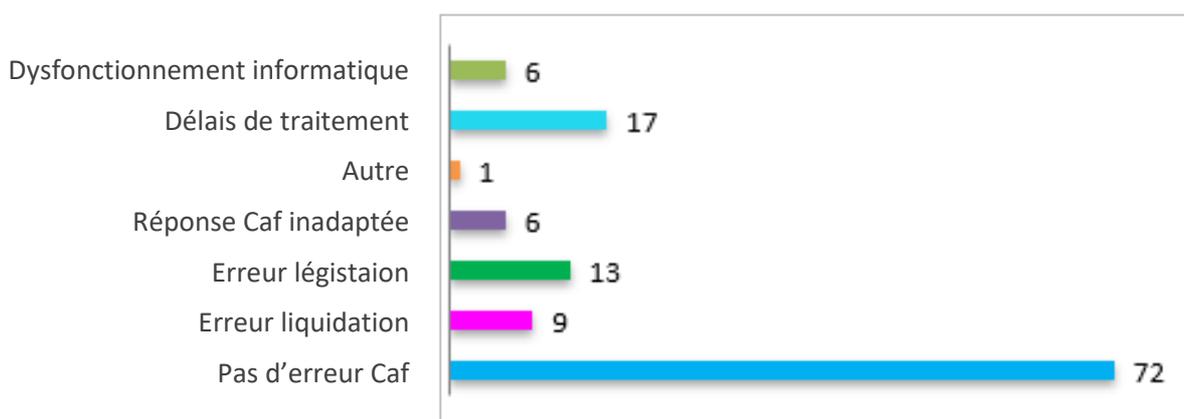


Motifs concernés par les saisines de la Défenseure des droits (en pourcentage)



### 3.3. Motifs directement imputables à la Caf

Le repérage des causes des demandes, du point de vue de la Caf, permet de mesurer l'éventuelle responsabilité de la Caf dans le différend qui l'oppose à l'allocataire.



Dans **58%** des situations étudiées, le dossier a été traité correctement (**62%** en 2022). La responsabilité de la Caf est engagée dans **52** dossiers étudiés, soit **38%**.

Cette tendance s'explique principalement par l'augmentation du nombre de saisine ayant pour motif le délai de traitement.

## 4. L'impact financier

Pour information, en 2023, le montant total des prestations familiales versées aux allocataires par la Caf de l'Yonne s'élevait à **388 118 248 €**.

### 4.1. Répartition en médiation administrative

	Ensemble des Caf en 2022	Ensemble des Caf en 2023	Caf 89 en 2022	Caf 89 en 2023
Rappel	14 141 752,43 €	13 605 890,37 €	33 118,55 €	58 503,28 €
Indus	2 231 822,73 €	1 350 711,03 €	5 970,00 €	8 808,11 €
Indus injustifiés	1 494 602,42 €	1 304 323,73 €	13 704,45 €	7 035,52 €
Indus remis en commission suite intervention du médiateur	648 344,37 €	736 501,58 €	1 703,69 €	17 620,32 €

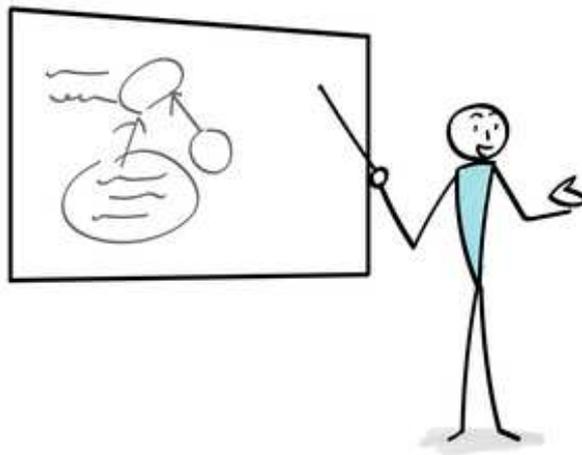
### 4.2. Détail par prestation

Prestations	Ensemble des Caf en 2023	Ensemble des Caf en 2023 (nb de dossiers)	Caf 89 en 2023	Caf 89 en 2023 (nb de dossiers)	Détails des prestations
Hors Prestations	3.6 %	756	0.0 %	0	Hors Prestation
Logement	36.4 %	7569	36.4 %	36	APL + ALS + ALF + Prime déménagement
Paje	7.0 %	1464	1.0 %	1	Prime naissance/adoption + AB + CMG + CLCA et COLCA + PreParE
Handicap	21.8 %	4529	29.3 %	29	AJPP + AEEH+ AAH + CR + MVA
RSA	23.7 %	4938	24.2 %	24	RSA + Prime exceptionnelle
PPA	17.9 %	3729	22.2 %	22	Prime d'activité
ASF	8.4 %	1757	9.1 %	9	ASFNR + ASFR + ASFC + GIPA/ARPA
Prestations familiales	17.2 %	3574	12.1 %	12	AF + CF + AVPF + ARS + ADI + ADE + AJPA + TIM + Autres
Action Sociale	0.6 %	116	0.0 %	0	AFI + AVVC
<b>Total</b>		<b>28 432</b>		<b>133</b>	

Plusieurs prestations pouvant être concernées pour un même dossier, le total des pourcentages peut excéder 100% (et le nombre total de prestations peut excéder le nombre de dossiers). Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de dossiers.

En 2023, les prestations liées au logement sont les plus impactées avec **36.4%** (en 2022, c'était le RSA). En seconde position se trouve le handicap avec **29.3%**. En 2023, plusieurs dossiers portaient sur les prestations AEEH et AJPP, avec notamment des rappels consécutifs.

L'impact financier en 2023 met en exergue l'importance du rôle du médiateur pour rétablir le juste droit de l'allocataire.





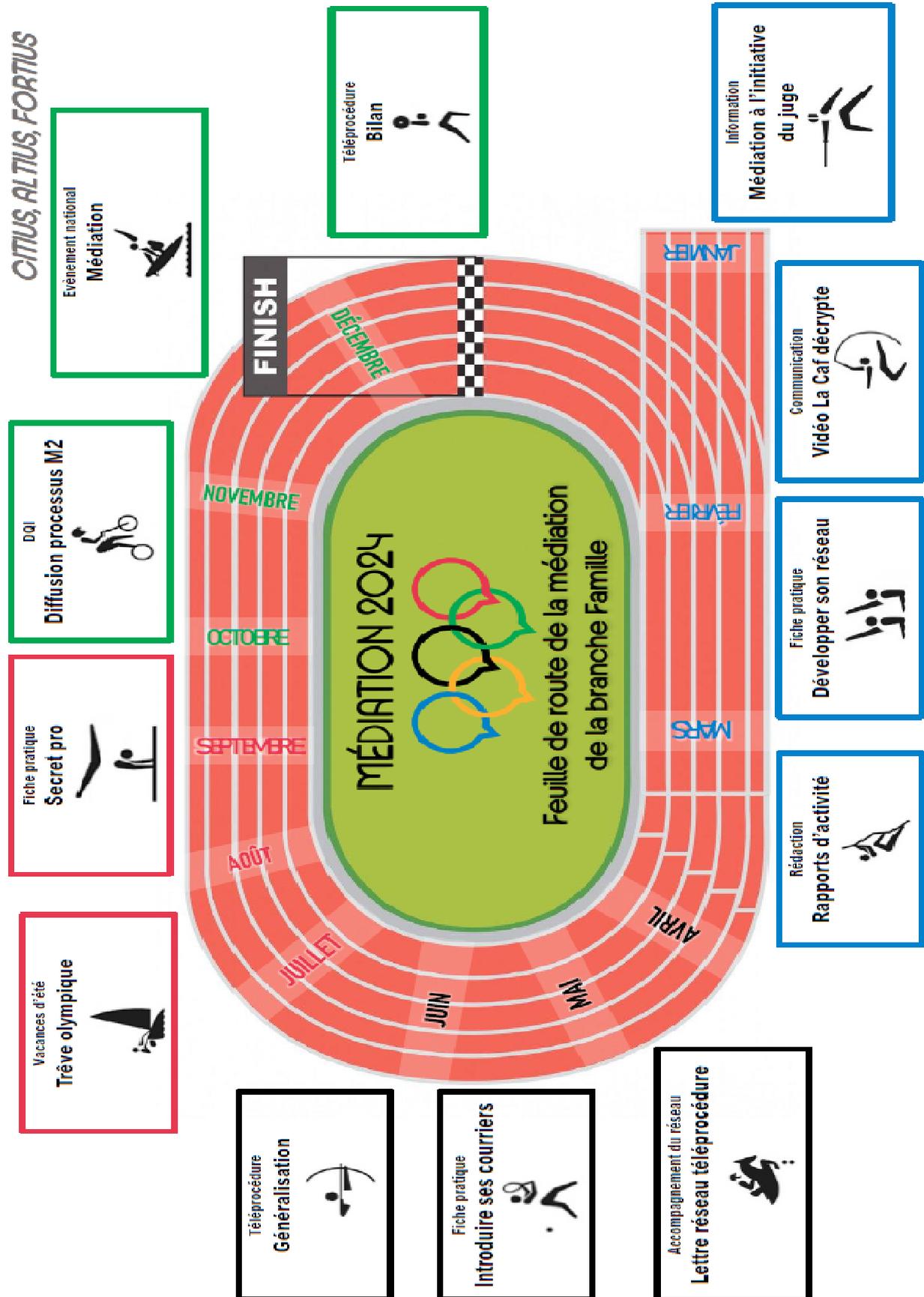


Et 2024 ?





## 1. Feuille de route 2024



## 2. Le montant net social : à compter du 1er janvier 2024

L'utilisation du montant net social deviendra obligatoire pour simplifier les démarches pour le RSA et la Prime d'activité. Elle visera à :

- Simplifier les obligations des salariés bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA). Ceux-ci devaient jusqu'à présent remplir eux-mêmes leur revenu à déclarer, ce qui pouvait être source d'erreurs ;
- Empêcher le non-recours aux prestations sociales pour les potentiels bénéficiaires ;
- Préparer le pré-remplissage des déclarations de ressource.

Un bilan sera fait en fin d'année pour connaître l'éventuel impact sur la médiation.

## 3. La téléprocédure

La téléprocédure est en face d'expérimentation dans plusieurs Caf depuis 2023. Fin 2024, elle sera généralisée à l'ensemble des Caf.

➔ Saisine du médiateur par l'allocataire via « Mon compte »



Un test d'éligibilité réalisé par l'allocataire permet de filtrer les demandes.



