

INSTRUCTION AU RESEAU

Type d'instruction : C LR IT

Date de publication : 17/10/2024

Numéro de l'instruction : LR-2024-204

Généralisation de la téléprocédure médiation

Résumé : En réponse aux attentes des allocataires et de l'Etat, une téléprocédure a été développée afin de saisir le médiateur via caf.fr. En parallèle, un plan de travail a été conçu à destination des médiateurs afin de prendre en charge les saisines issues de cette téléprocédure. Expérimentée dans un premier temps dans 10 Caf, la téléprocédure médiation est désormais généralisée à l'ensemble du territoire national.

Emetteur :

Direction : Direction de la Protection des Droits
Département / pôle : Pôle médiation nationale

A l'attention de :

Madame la directrice et Monsieur le directeur de Caf,
de Cdr

Référents à contacter :

Informé(s) :

Lecteurs des Lettres au réseau

Organismes destinataires : Caf Caisses multibranches Centre de Ressources

-Autres : -Cnaf

Caf pivots Caf adhérentes

Champ d'application : Métropole DOM Mayotte

Processus de rattachement : M2 - Répondre, orienter, accompagner l'utilisateur

Diffusion : Diffusion réseau Diffusion caf.fr Communicable loi CADA

Texte(s) de référence :

- Article 34 de la loi Essoc du 10 août 2018 prévoyant l'existence d'un médiateur dans chaque organisme local

Documents abrogés ou modifiés :

- [Liste des documents]

Action(s) à réaliser & échéances :

- Habilitier le(s) médiateur(s) et la(les) personne(s) en charge de la continuité de service à la posture GME 100

Pour application Pour recommandation Pour information

Mots-clés :

Téléprocédure, médiation, médiateurs, saisine

Nombre de page(s) : 21

Nombre et liste des annexes : 3

- Ppt « Présentation pour tous »
- Ppt « Présentation médiateurs »
- Ppt « Le pas à pas »

Applicable à compter du : 16/11/2024

Applicable jusqu'au : sans limitation de durée



32 avenue de la Sibelle
75685 PARIS cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52
Fax : 01 45 65 57 24

Présentation de la LR / Sommaire

En réponse aux attentes des allocataires et de l'Etat et à la volonté de la Branche de faire évoluer la relation de service, une téléprocédure a été développée afin de saisir le médiateur via caf.fr. En parallèle, un plan de travail a été conçu à destination des médiateurs afin de prendre en charge les saisines issues de cette téléprocédure. Expérimentée dans un premier temps dans 10 Caf, la téléprocédure médiation est désormais généralisée à l'ensemble du territoire national.

La présente LR et ses annexes, élaborées avec le concours des médiateurs des Caf expérimentatrices, présentent les différents aspects de la téléprocédure en fonction des intervenants dans le processus.

1. Contexte	p. 3
2. La téléprocédure médiation du point de vue de l'allocataire	p. 4
2.1. Caf.fr : point d'entrée de la téléprocédure médiation	p. 4
2.2. Le test d'éligibilité	p. 4
2.3. Le formulaire de saisine	p. 5
2.4. Le suivi de la démarche	p. 5
3. La téléprocédure médiation du point de vue du médiateur	p. 6
3.1. La nouvelle activité NIMS : « Gérer la médiation administrative »	p. 6
3.2. Les étapes du traitement d'une demande de médiation émanant de la téléprocédure	p. 6
3.2.1. <u>Dans le plan de travail Poms « Gérer la médiation administrative NSI »</u>	p. 7
3.2.2. <u>Dans la Fonction Ecrire</u>	p. 10
3.2.3. <u>Dans le Tableau de bord national</u>	p. 14
4. La téléprocédure médiation du point de vue des services internes à la Caf	p. 15
4.1. La vision 360 / GRP	p. 15
4.2. Les pièces médiation sortantes / MEDIAS	p. 16
Table de correspondance récapitulative	p. 17
5. Les bonnes pratiques	p. 18
5.1. Utilisation du double écran	p. 18
5.2. Utilisation d'une corbeille Médiation AU MEDIA	p. 18
5.3. Utilisation du RID pour les appels de pièces justificatives	p. 18
5.4. Communication avec l'allocataire	p. 19
5.5. Mise en place de nouvelles procédures en interne	p. 19
5.6. Statistiques, suivi des incidents et écoute client	p. 20

Annexe 1. Powerpoint « Présentation pour tous ».

Annexe 2. Powerpoint « Présentation médiateurs ».

Annexe 3. Descriptif cas d'usage « Le pas à pas ».

1. Contexte

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

En 2022, un médiateur national a été nommé à la Cnaf et aujourd'hui chaque Caf est dotée d'un médiateur au sein de son organisme. Cependant, les pratiques divergent et la visibilité des médiateurs se révèle hétérogène d'un département à un autre.

Aussi, en réponse aux attentes des allocataires et de l'Etat (exigence légale de dématérialisation des démarches et recommandation de la MNC renforcées par l'engagement pris auprès du Conseil d'Etat), les équipes de la Cnaf ont œuvré 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'objectifs et de gestion 2023-2027 pour faire évoluer l'approche de la relation de service vers une relation omnicanale. Ce nouveau téléservice permettra d'harmoniser l'offre proposée en matière de médiation sur l'ensemble du territoire, de garantir son accessibilité et d'outiller efficacement les médiateurs.

La branche Famille souhaite également profiter de cette opportunité pour aménager aux médiateurs un nouveau plan de travail dans le nouveau système d'information (NSI) afin de gérer ces demandes de médiation de façon plus fluide.

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. Bien que les premiers résultats se soient révélés positifs, l'expérimentation a été prolongée de plusieurs mois avant de la généraliser à l'ensemble du réseau.

D'une part, la volumétrie de demandes enregistrée durant la période estivale n'était pas suffisamment révélatrice de l'impact de l'ouverture de ce nouveau canal. D'autre part, les demandes d'évolutions portées, dont certaines nécessaires à la bonne appropriation de ce nouveau service, étaient encore à l'étude et n'ont été déployées que courant 2024.

Aussi, avant d'envisager la généralisation, une étape intermédiaire a été engagée afin d'élargir le périmètre de l'expérimentation à compter de novembre 2023 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 appuieront la généralisation de ce nouveau service dans le réseau programmé lors du passage de la version de novembre 2024 (V2411).

Le développement de cette téléprocédure a été mené en concertation avec différents acteurs de la branche Famille et notamment :

- Les plateaux informatiques pour les développements en lien avec la démarche en ligne, le poste de travail, les modèles de notification, la création de l'activité,
- Le Département d'appui à la relation de service et au métier (Darsem) pour les aspects éditoriaux et la relation avec les usagers,
- Le pilote national des réclamations pour les interactions entre réclamation et médiation lors de la démarche,
- Les Caf expérimentatrices.



2. La téléprocédure médiation du point de vue de l'allocataire

2.1. Caf.fr : point d'entrée de la téléprocédure médiation


La mise en place de la téléprocédure médiation rendra accessible, à chaque allocataire, la saisine du médiateur via caf.fr. (Cf. annexe 1 : « Présentation pour tous »).

Sur caf.fr, page « contacter ma Caf » (ou via « Ma Caf » / « Contacter ma Caf »), l'allocataire est informé de la procédure à suivre pour déposer une réclamation.

En cas d'insatisfaction, l'allocataire est invité dans un premier temps à faire une réclamation :

par mail  ou par courrier / téléphone / point d'accueil .

En cas de difficulté persistante, l'allocataire est informé de la possibilité de saisir le médiateur.

L'allocataire peut prendre connaissance des informations utiles sur le rôle du médiateur et le déroulement de la médiation  avant de saisir le médiateur .

Pour accéder à la téléprocédure médiation, l'allocataire doit être connecté à son compte et avoir déjà effectué une démarche auprès de sa Caf afin de résoudre le problème.

A noter, la téléprocédure n'est pas accessible aux :

- allocataires sous tutelle 4,
- tuteurs physiques autres que 4,
- enfants, autres personnes, conjoint sans délégation.

2.2. Le test d'éligibilité

Après la page d'incitation à la mise à jour des coordonnées et la page d'engagement (« A savoir avant de commencer »), l'allocataire entre dans le test d'éligibilité et doit répondre à 3 questions principales :

- **Votre demande de médiation concerne la Caf.**
 - Si non : message d'inéligibilité et proposition de retour vers la page d'accueil.
 - Si oui : question suivante.
- **Vous avez engagé un recours contentieux** (avec bulle d'aide sur la notion de recours contentieux).
 - Si oui : message d'inéligibilité et proposition de retour vers la page d'accueil.
 - Si non : question suivante.
- **Vous avez fait une démarche préalable pour résoudre votre problème** (avec bulle d'aide sur la notion de démarche préalable).

- Si non : message d'inéligibilité et proposition de dépôt d'une réclamation ou de retour vers la page d'accueil.
- Si oui : *A quelle date ? Avez-vous reçu une réponse ?*

Dans tous les cas, si l'allocataire a bien effectué une démarche préalable, il pourra accéder à la téléprocédure. Il sera toutefois incité à patienter s'il n'a pas encore reçu de réponse à une réclamation de moins de 2 mois.

Attention à ne pas confondre « inéligibilité » et « irrecevabilité ».

Une demande est déclarée inéligible par le système d'information en fonction des réponses apportées au test d'éligibilité. L'irrecevabilité relève toujours de l'action du médiateur administratif qui a statué sur le caractère non recevable de la demande après examen.

Autrement dit, une saisine peut avoir passé le test d'éligibilité et être par la suite jugée irrecevable par le médiateur. Eligibilité (système) ne veut pas dire recevabilité (médiateur).

2.3. Le formulaire de saisine

Une fois le test d'éligibilité passé, l'allocataire doit renseigner plusieurs informations dans le formulaire de saisine :

- Le motif (liste déroulante proposant les mêmes motifs qu'en matière de réclamations),
- La prestation concernée (liste déroulante actualisée),
- L'exposé de sa demande (3 000 caractères au maximum).

A noter, la complétude de chaque rubrique est obligatoire pour poursuivre la démarche.

Le récapitulatif de la démarche est soumis à l'allocataire afin qu'il puisse certifier l'exactitude des renseignements déclarés et valider sa demande.

Une fois la démarche terminée, l'allocataire peut télécharger le récapitulatif de sa démarche ou le retrouver dans Mon compte, rubrique Mes démarches.

Un accusé de réception est par ailleurs adressé à l'allocataire par mail (prioritairement) ou par Sms pour confirmation.

A noter, de la même façon, le tuteur physique 4 est avisé par mail ou Sms de la réception de la démarche effectuée en faveur de son protégé.

Cf. description du parcours «1. Saisine du médiateur par un allocataire » dans l'annexe 1 : « Présentation pour tous » (slides 5 à 16).

2.4. Le suivi de la démarche

L'allocataire a la possibilité de suivre l'évolution de sa démarche dans Mon compte, rubrique Mes démarches. Le récapitulatif de sa démarche est également disponible (sauf si sa démarche est inéligible).

L'allocataire est également notifié dans Mon compte des réponses adressées et qu'il peut consulter en temps réel dans la rubrique Courriers/Courriels (sauf si sa démarche est inéligible).

Le statut de la démarche évolue en fonction des étapes de traitement de la demande de médiation et différentes notifications peuvent y être associées.

L'allocataire a donc accès aux différentes étapes du traitement de sa démarche dans Mon compte / Mes démarches, ainsi qu'aux éventuels courriers de réponse associés (Cf. table de correspondance page 17) :

- **Démarche inéligible** : lorsque le test d'éligibilité n'a pas abouti. Le motif d'inéligibilité est précisé.
- **Démarche confirmée** : lorsque la démarche a été validée par l'allocataire.
- **Démarche sans suite** : lorsque la démarche a été classée sans suite par le médiateur.
- **Démarche recevable (ou irrecevable)** : lorsque la recevabilité (ou l'irrecevabilité) a été notifiée par le médiateur.
- **Démarche en cours d'instruction** : lorsque le médiateur a mis la demande en attente pour décision interne ou externe.
- **Démarche en attente de pièces justificatives** : lorsque le médiateur a réclamé des justificatifs complémentaires.
- **Démarche traitée** : lorsque la demande a été instruite et la clôture notifiée par le médiateur.

Cf. description du parcours «2. Suivi de l'évolution de la démarche côté allocataire » dans l'annexe 1 : « Présentation pour tous » (slides 17 à 22).

3. La téléprocédure médiation du point de vue du médiateur

3.1. La nouvelle activité NIMS : « Gérer la médiation administrative »

Une nouvelle activité dédiée a été créée dans NIMS pour les médiateurs, à la fois pour traiter les demandes issues de la téléprocédure, mais également pour accéder directement aux tâches utiles dans l'exercice de leur activité (consultation dossier, fonction Ecrire, RID, ...).

Cette nouvelle activité est accessible via la barre d'intégration NIMS (Cf. annexe 2 : « Présentation médiateurs »).

La nouvelle activité « Gérer la médiation administrative » est associée à la posture **GME 100**. Une habilitation à cette posture HabNims est donc nécessaire au niveau local.

A l'ouverture de cette activité, le plan de travail dédié Poms (correspondant à la tâche « Gérer la médiation administrative NSI ») s'ouvre automatiquement.

La tâche « Identification – Allocataire » est également ouverte automatiquement dans Nims.

Afin de garantir la continuité de service en cas d'absence du médiateur, il faut habiliter au moins deux personnes par Caf à cette nouvelle activité (médiateur(s) + suppléant(s)).

De façon générale, il convient d'attribuer la posture GME 100 à toute personne amenée à traiter des dossiers médiation. Les agents en charge de répondre aux demandes de médiation devront en outre disposer d'une délégation de signature (Cf. partie sur la Fonction Ecrire page 10).

3.2. Les étapes du traitement d'une demande de médiation émanant de la téléprocédure

Le traitement des saisines effectuées via la téléprocédure répond à différentes étapes.

Attention, chaque action du médiateur se traduit par une information sur caf.fr !

3.2.1. Dans le plan de travail Poms « Gérer la médiation administrative NSI »

Le plan de travail Poms se lance automatiquement à l'ouverture de l'activité « Gérer la médiation administrative ». Le plan de travail est également accessible via la tâche « Gérer la médiation administrative NSI ».



A noter :

La téléprocédure médiation se caractérise par l'absence de pièce entrante. Le contenu de la démarche est uniquement consultable dans le plan de travail Poms.

Composition du plan de travail :

Panneau Démarches à traiter : liste des demandes nécessitant une action de la part du médiateur (démarches à traiter, recevables, en attente PJ et en attente décision) et affichage du récapitulatif de la démarche sélectionnée.

Panneau Historique des démarches : liste des demandes clôturées ou non abouties (démarches inéligibles, irrecevables, sans suite et traitées) et affichage du récapitulatif de la démarche sélectionnée (sauf pour les demandes inéligibles pour lesquelles sont néanmoins restituées la date et l'heure de réalisation du test, ainsi que le motif d'inéligibilité).

Ainsi, le médiateur conserve la possibilité de consulter les demandes n'ayant pas passé le test d'éligibilité bien que celles-ci ne soient pas arrivées pour traitement sur son plan de travail.

Chaque panneau propose les mêmes fonctionnalités :

- **Restitution du nombre de démarches :**

- total **Démarches (19 résultats)**
- par statut (possibilité de filtrer par type de statut)

Démarches : Recevable (3 résultats)

- **Affichage de 10 démarches par page**, de la plus ancienne à la plus récente

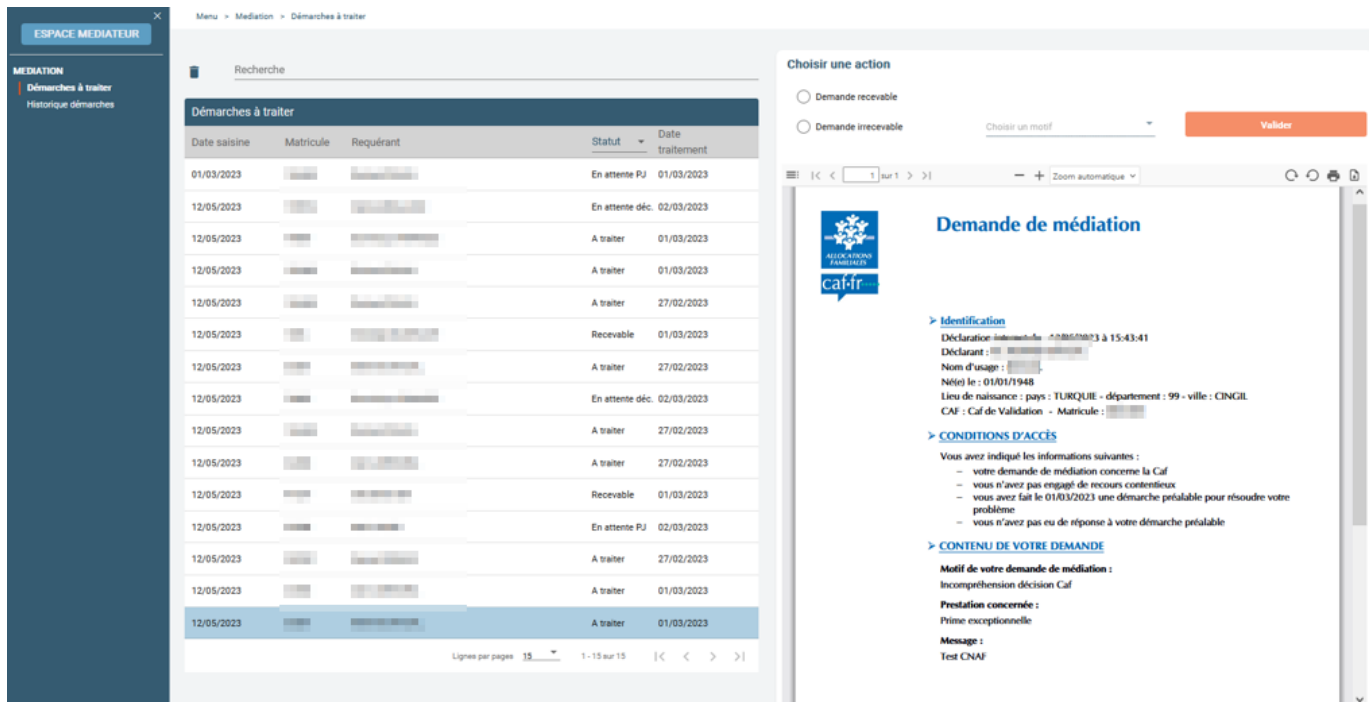
- **Pavé de recherche** permettant de :

- rechercher par nom ou matricule (complets)
- filtrer par statut
- trier (ordre croissant ou décroissant) ou filtrer par dates (date de saisine ou date de traitement)

L'icône « poubelle » permet de supprimer l'ensemble des filtres (elle ne supprime pas la démarche).

L'écran des démarches se présente avec le menu (à gauche), la liste des démarches pour lesquelles une action du médiateur est nécessaire (au centre), et le récapitulatif de la démarche sélectionnée (à droite).

Lorsqu'une démarche est sélectionnée (clic gauche), le dossier concerné s'ouvre automatiquement en parallèle dans NIMS.

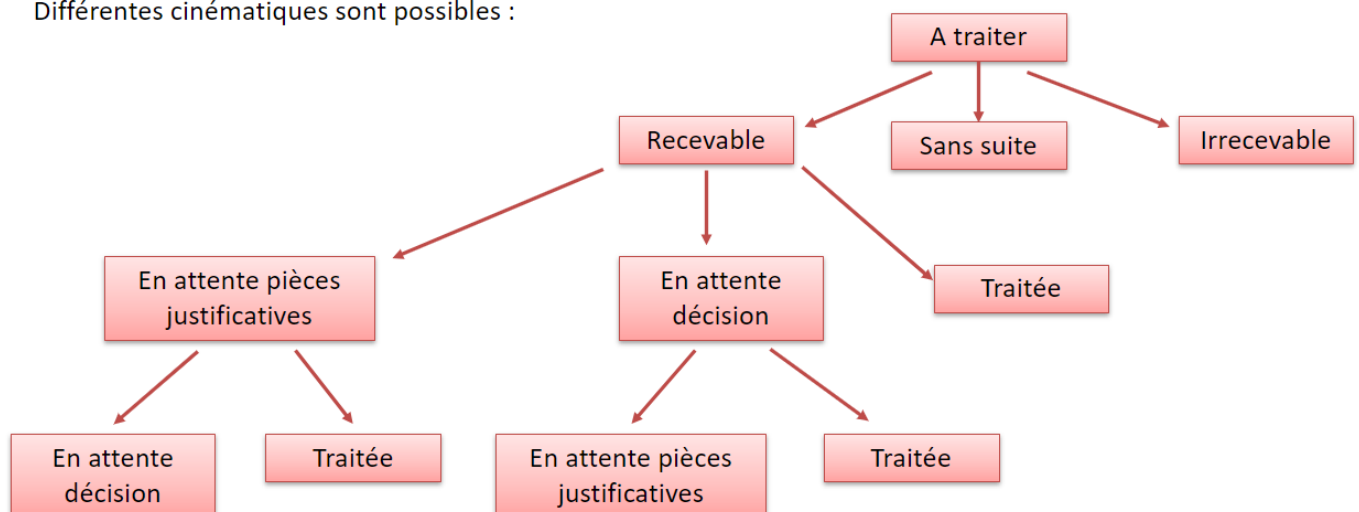


Modification du statut de la démarche :

En fonction du statut de la démarche sélectionnée, différentes actions s’offrent au médiateur :

- 1/ A l’issue de la téléprocédure réalisée par l’allocataire, la démarche de médiation est en statut “A traiter”.
- 2/ Le médiateur décide si la demande est recevable ou irrecevable ou sans suite.
- 3/ Si la demande n’appelle pas de suite à donner (doublon, remerciements, ...), le médiateur positionne la démarche en statut “Sans suite”.
- 4/ Si la demande est irrecevable, le médiateur sélectionne un motif d’irrecevabilité, puis positionne la démarche en statut “Irrecevable”.
- 5/ Si la demande est recevable, le médiateur positionne le statut “Recevable” puis, dans un second temps, décide s’il doit réclamer des pièces complémentaires (statut “En attente pièce justificative”), ou si une décision interne ou externe est nécessaire (statut “En attente décision”), ou si la demande est traitée (statut “Traitée”).

Différentes cinématiques sont possibles :



Le choix d'une action (sélection d'un bouton) est obligatoire pour valider la modification du statut.

En cas d'irrecevabilité, le choix d'un motif est obligatoire et n'est possible que si le bouton a été sélectionné.

Focus sur l'irrecevabilité

Même si la démarche a passé le test d'éligibilité, le médiateur se doit de vérifier si les critères de recevabilité sont bien remplis.

Malgré la réponse de l'allocataire au test d'éligibilité, le médiateur peut constater que la demande ne concerne pas la branche Famille, qu'un recours contentieux a été engagé ou que la demande n'a été précédée d'aucune démarche au préalable.

De même, en cas d'exposé du litige non explicite (par exemple « je ne suis pas content » ou « je veux un rdv »), le médiateur peut notifier l'irrecevabilité au motif que l'objet de la demande est indéterminé.

Enfin, un motif "transmis à un autre service" a également été créé, afin d'informer l'allocataire que sa saisine (demande de remise de dette, demande d'informations sur une demande de prestations) est transmise au service compétent.

Ajout d'un commentaire :

Il est possible d'ajouter un commentaire dans une démarche et de le modifier par la suite. Le contenu du commentaire s'affiche lors du passage de la souris sur l'icône et dans le contenu de la démarche.

Les commentaires sont également restitués et restent modifiables dans les démarches basculées dans « Historique des démarches ».

The screenshot displays the 'ESPACE MEDIATEUR' interface. On the left, a sidebar shows 'MEDIATION' and 'Démarches à traiter'. The main area is titled 'Démarches à traiter' and contains a search section with fields for 'Nom du requérant', 'Matricule', and 'Filtrer par statut'. Below this is a table of 8 results. One row is highlighted with a tooltip that says 'La demande n'est pas précise'. On the right, a detailed view of a 'Demande de médiation' is shown, including a 'Saisir un commentaire' field with the text 'La demande n'est pas précise' and a 'Choisir une action' section with radio buttons for 'Demande sans suite', 'Demande recevable', and 'Demande irrecevable'.

Date saisine	Matricule	Requérant	Statut	Date traitement
12/04/2024			A traiter	11/07/2024
12/04/2024			A traiter	12/04/2024
26/04/2024			A traiter	26/04/2024
01/10/2024			En attente PJ	12/07/2024
01/10/2024			A traiter	02/04/2024
01/10/2024			A traiter	29/03/2024

Attribution d'une démarche :

Lorsque le médiateur sélectionne une démarche, elle lui est automatiquement attribuée.

Le code agent du médiateur en charge s'affiche lors du passage de la souris sur l'icône et dans le contenu de la démarche, évitant ainsi de travailler simultanément sur le même dossier.

L'attribution est levée automatiquement une fois le statut modifié (recevable, en attente PJ...) et peut également être levée manuellement.

Récapitulatif des impacts : action Médiateur > compte Allocataire

Avec la téléprocédure médiation, chaque action du médiateur se traduit par une information sur caf.fr

Envoi d'un courrier de la famille « Médiation administrative » dans la Fonction Ecrire	➔	Réponse consultable dans la rubrique Courriers/Courriels
Modification du statut de la démarche dans Poms	➔	Evolution du statut de la démarche dans la rubrique Mes démarches, onglet A consulter
Envoi d'un appel de justificatifs via le RID	➔	Notification consultable dans la rubrique Mes démarches, onglet A transmettre

Traitement de la saisine, étape par étape :

Afin que l'allocataire ne soit pas informé de la modification du statut de la démarche avant l'envoi effectif de la réponse ou de l'appel de pièce, il convient :

- 1) D'abord, d'envoyer la notification via la "Fonction Ecrire" (irrecevabilité, recevabilité ou clôture) ou l'appel de pièces via le RID
- 2) Puis, de modifier le statut de la démarche dans Poms

Pour rappel :

- dans "Mes démarches/A consulter" : l'allocataire peut consulter l'évolution du statut de sa demande de médiation et accéder aux réponses envoyées ;
- dans "Mes démarches/A transmettre" : l'allocataire peut consulter les pièces réclamées via le RID.
- dans "Courriers/Courriels" : l'allocataire peut consulter les notifications émises via la Fonction Ecrire.

A noter, quel que soit le type de notification (recevabilité, irrecevabilité, clôture), le libellé dans la rubrique Courriers/Courriels sera toujours le même, à savoir : "Réponse à votre demande de médiation".

Les différentes étapes du traitement d'une démarche dans Poms sont détaillées dans l'annexe 2 : « Présentation médiateurs » (slides 8 à 18).

3.2.2. Dans la Fonction Ecrire

Une nouvelle famille de courrier « **Médiation administrative** » a été créée dans la fonction Ecrire, à laquelle est associée une nouvelle tâche « **Répondre aux demandes de médiation administrative** ».

Ces courriers doivent nécessairement être utilisés afin que les réponses adressées aux allocataires dans le cadre de l'instruction de leur saisine via la téléprocédure soient consultables dans caf.fr et dans le SDP.

Par ailleurs, ces courriers peuvent également être utilisés pour les saisines via les autres canaux (hors téléprocédure).

En parallèle, afin de pouvoir s'appuyer sur une bibliothèque de modèles la plus complète possible, les médiateurs ont accès aux familles de courriers suivantes :

- Rédiger un courrier
- Répondre à une réclamation
- Délivrer des attestations
- Expliquer des droits
- Notifier un refus
- Informer les partenaires
- Gérer les courriers du recouvrement (en accord avec la DCF Nationale)

Les courriers sont proposés en « version médiateur » :

- Emploi du « je »
- Apposition de la signature-image du médiateur

Afin que la signature-image soit bien apposée en bas des courriers médiation, il est nécessaire de :

- Déclarer les médiateurs de la Caf
- Déposer leur signature-image

(dans l'activité « Gérer l'exploitation » dans la fonction « Gérer les organismes », bouton « Signatures »).

Il est possible de déclarer jusqu'à 3 médiateurs, avec possibilité de féminiser la fonction (médiateur administratif ou médiatrice administrative).

La **LR 2023-092** précise les modalités d'évolution des signatures des notifications de la branche Famille.

A noter, conformément à la loi Essoc, le médiateur doit être signataire de ses courriers. Par conséquent, tout agent non médiateur utilisant un de ces courriers médiation (en l'absence du médiateur notamment) doit être titulaire d'une délégation de signature.

Les nouveaux courriers médiation

La nouvelle tâche de la Fonction Ecrire « Répondre aux demandes de médiation administrative » propose trois nouveaux documents dans la famille "Médiation administrative" :

- Notification de recevabilité (MEDREC)
- Notification d'irrecevabilité (MEDIRR) >> 5 types d'irrecevabilité gérés
- Notification de clôture (MEDCLO)
- *(Notification d'étape intermédiaire > version à venir)*

Les fonctions communes :

- En contexte allocataire uniquement ;
- Les destinataires sont l'allocataire (par défaut), son conjoint, un tuteur ou une autre personne ;
- Mode d'envoi : Courriel par défaut, impression externe, impression locale (pour envoi en LRAR pour les saisines post-CRA, post procédure fraude) ;
- Pas de bloc d'information complémentaire à renseigner ;
- Toujours éditable sauf si l'allocataire est décédé (évolution à venir pour que les notifications soient toujours éditables) ;
- Courriers avec bandeau à gauche et zone technique en bas de page ;
- Mentions obligatoires ou légales en bas de page et texte RGPD sur page suivante (sauf si destinataire autre personne).
- Police : CG OMEGA 11
- Nombre de pages illimité

Attention, l'allocataire est le destinataire enregistré par défaut pour chaque courrier. Si le destinataire est différent, le médiateur doit le modifier.

La notification de recevabilité :

Ce courrier est adressé à un allocataire qui a sollicité le médiateur de la Caf pour lui présenter sa situation. Ce courrier l'informe que sa demande est recevable, en lui indiquant que les voies de recours éventuellement préalablement notifiées sont suspendues à compter de la présente notification et jusqu'à ce que la décision soit rendue.

Ce document est modifiable une fois composé, dans l'éditeur. Une phrase d'introduction modifiable est intégrée dans les cas de tutelle.

Le médiateur sélectionne le mode de saisine et saisit la date de la sollicitation.

Il peut préciser que les voies de recours sont suspendues et sélectionner un type de recours.

La notification d'irrecevabilité :

Ce courrier est adressé à un allocataire qui a sollicité le médiateur de la Caf pour lui présenter sa situation. Ce courrier l'informe que sa demande est irrecevable, en indiquant le motif.

Ce document est modifiable une fois composé, dans l'éditeur. Une phrase d'introduction modifiable est intégrée dans les cas de tutelle.

Le médiateur sélectionne le mode de saisine et le type de d'irrecevabilité (qui conditionne les paragraphes du document).

Il saisit la date de la sollicitation, ainsi que l'organisme vers lequel il oriente la saisine en cas de type d'irrecevabilité 'Hors branche famille'.

En fonction du type d'irrecevabilité sélectionné, différents paragraphes sont intégrés dans le document :

Irrecevabilité 'Hors branche Famille' :

Au vu des éléments transmis, il apparait que votre demande n'entre pas dans le champ de compétence de la Caf. Aussi, j'oriente votre demande vers *[Organisme]* susceptible de vous apporter une réponse.

Irrecevabilité 'Contentieux engagé' :

Je vous informe que votre demande est irrecevable car un recours contentieux portant sur le même litige a été engagé.

Aussi, je transmets votre demande au service contentieux de la Caf, qui est votre interlocuteur pour le suivi de cette affaire.

Irrecevabilité 'Absence démarche préalable' :

Je vous informe que votre demande est irrecevable car vous n'avez effectué aucune démarche préalablement à la saisine du médiateur.

En effet, la médiation administrative n'intervient qu'après que des démarches aient été préalablement effectuées auprès des services concernés.

Aussi, je transmets votre demande au service habituellement en charge de votre dossier, lequel vous fera savoir la suite réservée à votre requête.

Attention, le délai pour exercer les éventuelles voies de recours n'est pas suspendu.

Irrecevabilité 'Objet indéterminé' :

Je vous informe que votre demande est irrecevable car son contenu ne permet pas de déterminer l'objet de votre requête.

Aussi, je vous invite à contacter les services de la Caf en précisant l'objet de votre demande.

Attention, le délai pour exercer les éventuelles voies de recours n'est pas suspendu.

Irrecevabilité 'Transmis autre service' :

Je vous informe que votre demande est irrecevable car elle ne relève pas du périmètre d'intervention de la médiation.

Aussi, et à titre exceptionnel, je transmets votre demande au [Service], lequel vous fera savoir la suite réservée à votre requête.

Attention, le délai pour exercer les éventuelles voies de recours n'est pas suspendu.

La notification de clôture :

Ce courrier est adressé à un allocataire qui a sollicité le médiateur de la Caf pour lui présenter sa situation. Il l'informe de la décision à la suite de l'examen de son dossier, en lui indiquant que les délais de recours continuent à courir s'ils avaient été suspendus.

Ce document est modifiable une fois composé, dans l'éditeur. Une phrase d'introduction modifiable est intégrée dans les cas de tutelle.

Le médiateur sélectionne le mode de saisine, saisit la date de la sollicitation ainsi que la date de recevabilité.

Il peut préciser que la suspension des délais de recours est levée et sélectionner un type de recours.

A noter, dans une version ultérieure, une nouvelle fonctionnalité sera proposée afin d'intégrer directement un tableau dans la notification de clôture.



La notification d'étape intermédiaire :

Dans une version ultérieure (courant 2025), la famille « Médiation administrative » sera enrichie d'une nouvelle notification d'étape intermédiaire. Ce courrier, totalement à la main des médiateurs, proposera les mêmes fonctionnalités que les autres notifications de la famille et assurera la traçabilité de l'ensemble des réponses apportées (MEDIAS injectée automatiquement en SDP, consultation dans « courriers/courriels »).

De plus, cette notification proposera de nouvelles fonctionnalités telles que :

- La possibilité d'afficher une zone pièce jointe
- La possibilité d'afficher un tableau à inclure dans le document (de 2 à 5 colonnes)
- ...

Ces nouveaux courriers de la famille « Médiation administrative » dans la Fonction Ecrire peuvent également être utilisés pour assurer la réponse aux demandes de médiation reçues par d'autres canaux que la téléprocédure (courriers, mails, ...).

Ces courriers seront dans tous les cas visibles dans la rubrique Courriers/courriels de MonCompte et injectés en MEDIAS dans le SDP.

A noter :

Il est possible de stopper la publication d'un document dans la journée depuis "Gérer les documents égrenés" (posture spécifique). Attention, seule la suppression est possible !

Les nouveaux courriers médiation de la Fonction Ecrire sont détaillés dans l'annexe 2 : « Présentation médiateurs » (slides 19 à 23).

3.2.3. Dans le Tableau de bord national (TBN)

Comme pour toutes saisines médiation, quel que soit le canal d'entrée, chaque démarche « à traiter » sur le plan de travail Poms doit faire l'objet d'un enregistrement dans le TBN, qu'elle soit recevable ou non.

Seule exception : les démarches qualifiées « sans suite » (doublon, remerciement...).

Rappel :

Afin de fiabiliser les données issues du TBN, les dossiers doivent être enregistrés au fil de l'eau dans le TBN, dès leur prise en charge et sans attendre la fin de l'instruction.

La date de saisine est la même que **la date d'arrivée à la médiation** et correspond à la date d'arrivée de la demande sur le plan de travail Poms.

Le mode de saisine à sélectionner est : « Téléprocédure ».

Pour les démarches « irrecevables », l'origine à sélectionner est : « Hors médiation » (type d'irrecevabilité à préciser).

Le mode de réponse à sélectionner est en principe « courriel » (sauf pour les envois en LRAR).

A noter :

Deux évolutions majeures du TBN ont été programmées :

- Octobre 2024 : Calcul des différents délais en jours ouvrés, afin de répondre à la problématique des démarches émises en dehors des jours travaillés ;
- Janvier 2025 : Refonte des motifs d'irrecevabilité, en cohérence avec ceux de la téléprocédure.

Les différents cas d'usage et les actions attendues par le médiateur sont décrits dans l'annexe 3 : « Le pas-à-pas ».

4. La téléprocédure médiation du point de vue des services internes à la Caf

Si la téléprocédure médiation se caractérise par l'absence de pièce entrante, différents outils permettent à l'ensemble des services d'avoir connaissance de l'existence d'une démarche émise via la téléprocédure, de l'état d'avancement de son traitement et du contenu des réponses apportées.

4.1. La vision 360 / GRP

La GRP, et sa vision 360 (V360), permet d'accéder à la liste des différentes interactions entre l'allocataire et sa Caf.



Dans le cadre de la mise en œuvre de la téléprocédure médiation, les agents peuvent consulter les interactions en cas de :

- Incident technique ;
- Abandon (avec précision : étape saisie ou étape dissuasion) ;
- Inéligibilité (avec motif) ;
- Démarche aboutie (avec état du traitement : traité, en attente décision...).

Le screenshot montre l'interface 'Vision 360' d'un allocataire. À gauche, une barre latérale contient des icônes pour le profil, les alertes, le calendrier, les paiements et les activités. Le contenu principal est divisé en plusieurs sections : 'Informations du compte' avec des onglets 'Affilié', 'Responsable dossier' et 'Instable'; 'Mme MATHIEU Mathieu' avec ses coordonnées (matricule, NIR, naissance, situation pro., salarié); 'Adresse' (4 rue de la République, 92000-CHARENTON LE PONT); 'Coordonnées' (01 83 38 41 10); 'À charge' (tableau avec 1 personne); 'Activités du dossier' (Droits du mois en cours 06/2024 de 102,39 €); 'Relevé de compte 05/2024'; et 'Base interactions' (Dernières téléprocédures, Derniers courriels, Derniers contacts). Le lien 'Dernières téléprocédures' est entouré d'un cercle rouge.

4.2. Les pièces médiation sortantes / MEDIAS

Le traitement d'une démarche se traduit par l'émission de différentes notifications accessibles dans le SDP.

Chacune de ses pièces porte le code « MEDIAS » (pour médiation sortante) et peut correspondre à :

- Notification de recevabilité
- Notification d'irrecevabilité
- Notification de clôture

Et, dans une version à venir : Notification d'étape intermédiaire.

Cf. Description du « Suivi de l'évolution de la démarche côté services » dans l'annexe 1 : « Présentation pour tous » (slides 23 à 29).

Table de correspondance récapitulative

	Statuts POMS	Actions attendues (par le médiateur)	MonCompte « Mes démarches »		Courriers/Courriers iels (à disposition de l'allocataire)	Visibilité GRP
			A consulter (évolution statut)	A transmettre		
Démarches « A traiter »	A traiter	Etude de la recevabilité : recevable ? irrecevable ? sans suite ?	Démarche confirmée			Oui
	Recevable	Envoi de la notification de recevabilité dans la Fonction Ecrire	Démarche recevable		Notification de recevabilité (+ injection SDP)	Oui
	En attente pièces justificatives	Appel de PJ via le RID. Suites à donner : service à solliciter ? réponse à rédiger ?	Démarche en attente de pièces justificatives	Appel de PJ (+ injection SDP)		Oui
	En attente décision	Services à solliciter en interne ou en externe. Suites à donner : PJ à réclamer ? réponse à rédiger ?	Démarche en cours d'instruction			Oui
Historique des démarches	Traitée	Envoi de la notification de clôture dans la Fonction Ecrire	Démarche traitée		Notification de clôture (+ injection SDP)	Oui
	Irrecevable	Envoi de la notification d'irrecevabilité dans la Fonction Ecrire <i>(motif à adapter)</i>	Démarche irrecevable		Notification d'irrecevabilité (+ injection SDP)	Oui
	Inéligible <i>(automatique)</i>		Démarche inéligible			Oui
	Sans suite		Démarche sans suite			Oui

5. Les bonnes pratiques

5.1. Utilisation du double écran

Objectif : faciliter la navigation entre les différents environnements (Poms, Nims...)

La navigation entre les différents écrans sera facilitée par l'utilisation du double écran et assurera une meilleure coordination lors du traitement d'une demande émanant de la téléprocédure (gestion simultanée de Poms et de la Fonction Ecrire notamment).

5.2. Utilisation d'une corbeille Médiation AU MEDIA

Objectif : uniformiser le format des corbeilles médiation actuellement utilisées ou à créer avec le format "AU MEDIA".

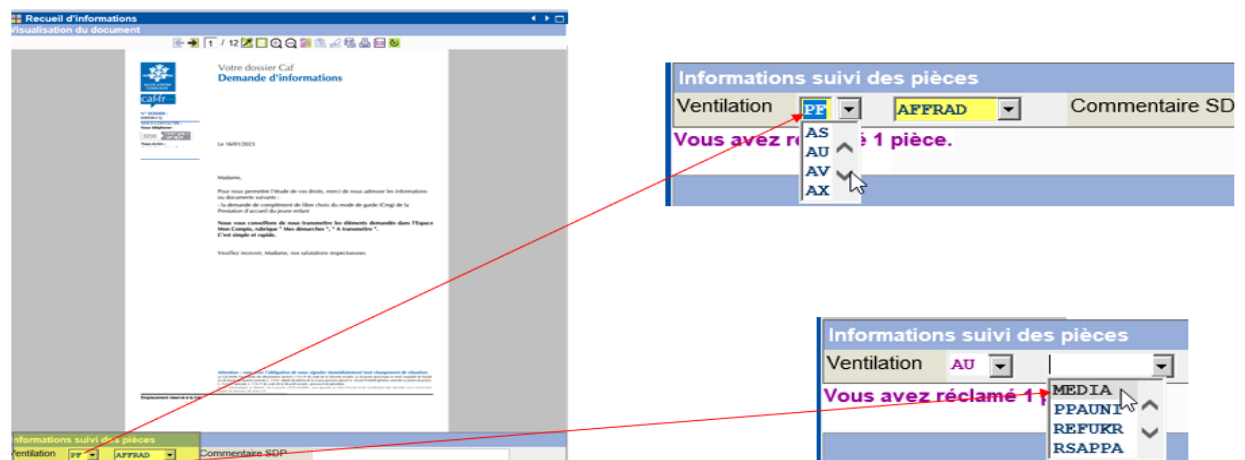
L'utilisation d'une corbeille médiation, déjà recommandée par le passé, est aujourd'hui incontournable pour réceptionner le retour des RID appelés par le médiateur dans le cadre de l'instruction d'une demande (corbeille d'origine de destination).

5.3. Utilisation du RID pour les appels de pièces justificatives

Objectif : visibilité côté caf.fr

Les appels de pièces émis via le RID sont également consultables par l'allocataire dans son espace personnel sur caf.fr. Les documents attendus par la Caf sont listés dans la rubrique Mes démarches, onglet "A transmettre".

Aussi, lors d'un appel de pièces via le RID, pour optimiser le suivi du retour par le médiateur, il convient de modifier la corbeille de destination. Pour rappel, le format de corbeille recommandé pour la médiation est "AU MEDIA".



5.4. Communication avec l'allocataire

Les 3 nouveaux courriers de la famille « Médiation administrative » dans la Fonction Ecrire doivent nécessairement être utilisés afin que les réponses adressées aux allocataires dans le cadre de l'instruction de leur saisine soient consultables dans caf.fr (courriers/courriels associés à chaque modification de statut) et visibles par les services (code pièce MEDIAS).

Cela étant, le médiateur peut tout à fait entrer en contact avec l'allocataire durant l'instruction de la demande par d'autres biais : conversation téléphonique, entretien physique, courriels via la BP, autres courriers de la Fonction Ecrire...

A ce titre, il convient de rappeler que la nouvelle activité « Gérer la médiation administrative » permet aux médiateurs d'accéder à d'autres familles de courriers (Rédiger un courrier, Répondre à une réclamation, Expliquer des droits, Gérer les courriers du recouvrement, ...).

Dans un souci de traçabilité et de lisibilité, à la fois pour les allocataires et les services, dès lors qu'une demande a été qualifiée de recevable (envoi notification de recevabilité), une notification de clôture médiation devra être adressée à la fin de la médiation.

A noter :

Dans une version ultérieure, la famille « Médiation administrative » sera enrichie d'une nouvelle notification d'étape intermédiaire. Ce courrier, totalement à la main des médiateurs, proposera les mêmes fonctionnalités que les autres notifications de la famille et assurera la traçabilité de l'ensemble des réponses apportées (MEDIAS injectée automatiquement en SDP, consultation dans « courriers/courriels »).

5.5. Mise en place de nouvelles procédures en interne

Principale nouveauté de cette téléprocédure médiation : l'absence de pièce en arrivée en début de traitement. En effet, afin de respecter le principe de confidentialité inhérent au rôle du médiateur et de développer le plan de travail dans le NSI, la saisine du médiateur n'est pas injectée dans le SDP en ARR.

Ce principe appelle de nouvelles modalités d'organisation à mettre en place au sein des différents services en interne (contentieux, DCF, ...).

Au-delà des informations disponibles dans la GRP relative au statut de la démarche, une NOTINT peut être rédigée afin de communiquer les éléments nécessaires à la régularisation du dossier (lorsqu'une liquidation est attendue ou une révision des modalités de recouvrement sollicitée notamment).

Le médiateur peut également synthétiser et traduire les propos de l'allocataire dans un courriel adressé au service pour instruction (lorsqu'une expertise ou un retour est attendu)

Ainsi, le médiateur exerce pleinement son rôle d'intermédiaire entre les parties, tout en préservant la confidentialité de la demande adressée à son attention.

Dès lors que la démarche a été qualifiée de « recevable », il est recommandé de ne pas l'injecter dans le SDP.

La démarche pourra éventuellement être numérisée en cas d'irrecevabilité lorsqu'elle est réorientée vers les services (absence de démarche préalable ou transmis autre service).

Compte tenu de la confidentialité des informations transmises par l'allocataire, le médiateur appréciera l'opportunité d'opter pour une NOTINT ou un mail au service plutôt que de numériser la demande en l'état.

En revanche, les réponses apportées par la médiation via la Fonction Ecrire sont à la fois visibles en SDP (code pièce MEDIAS) et consultables par l'allocataire via MonCompte (Courriers/courriels).

Si la confidentialité de la demande de l'allocataire doit bien être préservée, le médiateur se doit de communiquer ses recommandations, et donc sa réponse, aux deux parties : Caf et allocataire (Cf. Loi Essoc).

5.6. Statistiques, suivi des incidents et écoute client

Dans l'attente de la mise à disposition d'un tableau de bord intégré début 2025, des statistiques mensuelles seront mises à la disposition de chaque Caf :

- Données téléprocédure AT-Internet (comportement allocataire dans caf.fr : motif, prestation...).
- Données Poms (traitement des démarches par le médiateur dans Poms : volumétrie, délais...).

Aussi, il est possible de réaliser des requêtes SDP sur les pièces MEDIAS dans l'infocentre en vue d'établir d'éventuelles statistiques (sur l'ensemble des notifications médiation émises, quel que soit le canal de saisine).

Les motifs qui ont été définis sont les suivants :

- Notification de recevabilité : MOTIF= MED001
- Notification d'irrecevabilité, en fonction du motif :

<i>Motif d'irrecevabilité</i>	<i>Motif</i>
Hors branche Famille	MED002
Contentieux engagé	MED003
Abs démarche préalable	MED004
Objet indéterminé	MED005
Transmis autre service	MED007

- *Notification d'étape intermédiaire : MOTIF = MED008 (dans une version ultérieure)*
- Notification de clôture : MOTIF= MED006

Par ailleurs, les incidents techniques portant sur la téléprocédure doivent faire l'objet d'une demande dans AirDesign (Offre « Incident Relation Usagers » > Service « Gérer la médiation).

Enfin, le bouton « Je donne mon avis » a été installé en fin de téléprocédure afin de recueillir l'évaluation des allocataires sur ce nouveau mode de saisine (qualité globale, facilité d'usage et simplicité du langage).

Les annexes jointes et évoquées au sein de la présente LR ont vocation à accompagner la mise en place de ce nouveau téléservice auprès de l'ensemble des équipes.

Annexe 1. Powerpoint « Présentation pour tous »

Ce support de communication est destiné à présenter les grands principes de la téléprocédure auprès des services (téléprocédure côté allocataires et côté services).

Annexe 2. Powerpoint « Présentation médiateurs »

Cette présentation a été élaborée à destination des médiateurs afin de les accompagner dans la prise en main de la nouvelle activité « Gérer la médiation administrative » (téléprocédure côté médiateur).

Annexe 3. Descriptif cas d'usage « Le pas à pas »

Imaginé par les médiateurs expérimentateurs à destination de leurs homologues, ce support pratique présente de façon opérationnelle les différents cas d'usage et les actions attendues dans chaque outil.

Le pôle médiation nationale reste à la disposition de vos équipes pour toute question ou accompagnement relatifs à la gestion des saisines médiation issues de cette téléprocédure (mediation-nationale@cnafr.fr).

Des corners de présentation seront organisés à destination des médiateurs. Les médiateurs des Caf expérimentatrices viendront également en appui auprès des collègues de leurs régions respectives.

Les médiateurs pourront s'appuyer sur les supports mis à disposition (« Présentation pour tous » notamment) pour présenter la démarche en interne.

Comptant sur votre mobilisation pour assurer et promouvoir la mise en place de ce nouveau téléservice, je vous prie de croire, Madame, Monsieur le Directeur, Madame, Monsieur le Directeur comptable et financier, à l'assurance de ma considération distinguée.

Christelle DUBOS,
Directrice de la Protection des Droits
Médiatrice et Déontologue Nationale,
En charge des Valeurs de la République et de la Macssi