

Médiation administrative

Rapport annuel 2024

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caisse nationale

caf·fr



« L'homme qui déplace
une montagne commence
par déplacer les petites pierres. »

Confucius

Sommaire

Éditos croisés de la Présidente du Conseil d'administration, Madame Isabelle Sancerni et du Directeur général, Monsieur Nicolas Grivel 4

Mot de la médiatrice nationale, Madame Christelle Dubos 7

Organisation de la médiation nationale 8

Paroles de partenaires 14

Chapitre 1 : La médiation en chiffres 17

I. Analyse volumétrique 19

II. Délais en médiation 20

III. Analyse chiffrée des saisines 21

IV. Thématiques des saisines 24

V. Focus téléprocédure 26

Chapitre 2 : Constats et préconisations de la médiation 29

I. Vers une clarification des règles de déclarations et de prise en compte des revenus issus de ventes en ligne ? 32

II. Vers une application plus fine de la revalorisation automatique des pensions dans le calcul de l'Aah ? 38

III. Vers une gestion plus attentionnée des situations d'usurpation d'identité ? 41

IV. Vers un ajustement de la mise en œuvre des majorations fraude ? 45

V. Vers une continuité des droits assurée lors de la période délicate de renouvellement des titres de séjour ? 51

VI. Coup de projecteur sur les préconisations du réseau 56

Chapitre 3 : Suivi des préconisations et perspectives 67

I. Suivi des préconisations 68

II. Feuille de route 2025 70

Annexe 73

Éditos croisés

Isabelle Sancerni, Présidente du Conseil d'administration
Nicolas Grivel, Directeur général

Quel est selon vous le principal enjeu que porte la médiation?

IS — L'enjeu principal de la médiation, est, pour moi, de garantir l'égal accès aux droits et services de tous les allocataires, partout en France, tant dans l'hexagone qu'en outremer. La lecture du rapport de la médiatrice en fait d'ailleurs état : bien souvent les préconisations émises par le réseau des médiateurs portent sur les solutions pour mettre fin aux divergences d'interprétation entre plusieurs caisses d'allocations familiales. La réglementation que nous appliquons est foisonnante, évolutive et complexe, et chaque situation de vie est différente. Il est donc quasiment inévitable qu'une part d'appréciation intervienne : la médiation est là pour garantir qu'à situation similaire, un même traitement soit préconisé et appliqué.





NG — Oui, j'ajouterai que la médiation pointe certaines apories et problèmes d'application du droit et nourrit ainsi notre dialogue avec les pouvoirs publics. Car au-delà de l'interprétation des textes, c'est parfois une évolution réglementaire qui est nécessaire pour améliorer le service aux allocataires.

Que retenez-vous de ce rapport 2024de la médiation sur la relation entre les allocataires et les Caf?

IS — 2024 acte une amélioration des délais de traitement réels des dossiers. En effet, de 26,71 jours ouvrés en 2023, le délai de traitement est passé à 24,29 jours en 2024. Ce progrès traduit dans les faits la professionnalisation toujours croissante du réseau des médiateurs et la fluidité des relations avec les services, dans les Caf, pour résoudre les situations.

À cet égard, la généralisation de la téléprocédure en cette fin d'année 2024 constitue une avancée remarquable : en simplifiant et fiabilisant la saisine des médiateurs, ce nouvel outil permet d'apporter plus rapidement une réponse à nos publics, qui traversent souvent des situations de fragilité, tout en disposant d'une base de données unifiée des différents motifs de saisine. Je ne doute pas que nous verrons les effets positifs de ce déploiement dans les années à venir.

NG — Le rapport montre que le nombre de dossiers qui comportent une irrégularité ou une erreur de la Caf ne représente plus qu'un tiers des saisines, ce qui est bon signe, car cela illustre nos efforts pour faire progresser la qualité des traitements des droits. En revanche, nos décisions sont encore trop souvent incomprises : 30% des saisines sont liées à l'incompréhension d'une décision de la Caf et 27% à l'incompréhension d'un indu. Nous devons progresser dans la pédagogie de nos courriers et plus largement dans l'explication de ce à quoi les allocataires ont droit.

Quels sont les sujets, les thématiques et les publics que la médiation touche particulièrement ?

IS — Concernant les publics, on peut remarquer en 2024 une légère baisse des saisines émises par les personnes isolées mais une hausse des situations concernant les familles monoparentales, ce que confirme l'augmentation des demandes portant sur l'Allocation de soutien familial (ASF). Ce constat, bien sûr, corrobore une situation connue de tous et à laquelle le monde politique a porté une attention accrue ces dernières années : la plus grande précarité des familles monoparentales. Ces dernières, rappelons-le, sont deux fois plus touchées par la pauvreté que les autres familles. Il s'agit d'un sujet de société, qui remet en cause l'égalité des chances offerte aux enfants qui grandissent dans ces foyers et qui compromet également la condition des femmes, puisque 80% des foyers monoparentaux ont, à leur tête, une femme. Le Conseil d'administration de la Cnaf est particulièrement sensible à la situation de ces familles. Nous avons ainsi porté une motion, votée à l'unanimité et présentée à nos tutelles, pour accélérer et sécuriser l'accès des familles monoparentales à l'ASF. Nous œuvrons également pour que l'intermédiation financière des pensions alimentaires, sans conteste l'une des plus importantes avancées de notre Branche au cours des dernières années, soit encore plus efficace et que son déclenchement soit facilité pour toutes les familles concernées.

NG — Globalement, la question du recouvrement a tendance à augmenter, ce qui est logique compte tenu de l'ampleur de ce sujet en lien avec le développement de l'Aripa et de la fragilité croissante de certains publics. Nous identifions également un irritant majeur que la médiation met bien en exergue, qui est celui des mutations, qu'il s'agisse des mutations entre Caf ou entre Caf et Msa. S'agissant des premières, nous mettons en œuvre des évolutions de notre système d'information pour fluidifier les transferts entre organismes. Et

s'agissant des secondes avec le régime agricole, nous déployons un plan d'action pour réduire nos délais et reclarifier les situations nécessitant une mutation pour en réduire le nombre.

Qu'apporte la médiation dans l'évolution des pratiques et des dispositifs?

IS — La médiation participe pleinement à l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers, en contribuant à la résolution de situations individuelles, mais en dessinant aussi des pistes d'évolution plus générales, qui pourront bénéficier à tous. Notre capacité à proposer des modifications et des améliorations à nos autorités de tutelle, sur la foi de ce que nous avons relevé sur le terrain, est un véritable atout. L'étude des thématiques des saisines, évoquée plus haut, apparaît à cet égard très éclairante. Elle nous permet de capter les signaux, qu'ils soient faibles ou non, et de porter des propositions concrètes.

Il est à cet égard particulièrement satisfaisant que 30% des préconisations formulées dans les précédents rapports aient été engagées. Ces propositions sont autant issues du réseau des médiateurs, sur le territoire, que du pôle médiation nationale. Je relève pour ma part d'ailleurs que dans nos préconisations, nous portons une attention soutenue, bien entendu, aux situations que traversent les allocataires et aux modalités de notre coopération avec les partenaires, ainsi qu'aux conditions d'exercice de leurs missions par les agents et à la facilitation de leur travail (simplification des règles, des outils…).

NG — À l'heure où l'action de la branche est parfois critiquée sur l'utilisation des nouvelles technologies rendue nécessaire par le coté massif et nécessairement industriel de son action, la médiation incarne à sa façon le visage humain des Caf, au côté des autres équipes. À ce titre, je trouve également très important qu'elle puisse se pencher sur des situations à l'interstice des dispositifs et des aides, qui concernent parfois des petites volumétries d'allocataires et qu'elle leur donne une visibilité. Certaines préconisations qui touchent peu de monde sont en réalité essentielles pour les personnes concernées.

IS — Je voudrais, pour finir, souligner combien notre dispositif de médiation est reconnu dans la sphère publique, comme l'atteste par exemple la participation de Christelle Dubos au réseau des médiateurs institutionnels.

J'insiste, la médiation vient utilement se mettre au service de notre objectif commun d'être une Branche à l'écoute de ses allocataires, pleinement investie dans une démarche d'accès au droit, au juste et au plein droit, pour chacun, en tout point du territoire. Au nom du Conseil d'administration, je tiens à faire part de ma reconnaissance, pour ce bel engagement, à l'ensemble du réseau des médiateurs ainsi qu'à tous les agents de la branche Famille, qui, sur le terrain, s'investissent quotidiennement au service des allocataires.

Isabelle Sancerni
Présidente du Conseil d'administration

Nicolas Grivel
Directeur général



Le mot de la médiatrice nationale

Je suis heureuse de vous présenter notre rapport d'activité 2024, qui a fait peau neuve avec une nouvelle présentation. Nous avons repensé sa mise en page pour le rendre plus accessible et agréable à lire, tout en conservant la richesse des informations qu'il contient.

L'année 2024 a été marquée par des défis et des accomplissements significatifs pour la médiation administrative de la branche Famille. En tant que médiatrice nationale, je suis fière de partager avec vous les avancées et les perspectives qui ont jalonné cette année.

La médiation administrative a continué de jouer un rôle crucial dans l'amélioration de la qualité du service rendu aux allocataires. Nous avons répondu à plus de 20 000 saisines, avec un taux de révision des décisions de 37,2 %, témoignant de notre engagement à rectifier les situations et à apporter des solutions concrètes aux problèmes rencontrés par les allocataires.

L'année 2024 a également été caractérisée par la généralisation de la téléprocédure médiation, un projet ambitieux qui vise à harmoniser l'offre de médiation sur l'ensemble du territoire et à garantir son accessibilité à tous les allocataires. Cette initiative a permis de fluidifier les échanges et de réduire les délais de traitement des saisines.

Nous avons renforcé notre collaboration avec les partenaires institutionnels, notamment à travers nos réunions trimestrielles. Ces rencontres ont été l'occasion de partager nos pratiques, nos expériences, et de travailler ensemble sur des projets communs visant à améliorer la qualité de service.

Ce rapport nous permet de formuler des préconisations autour de cinq thématiques principales, allant de la clarification des règles de déclaration des revenus issus de ventes en ligne à la gestion des situations d'usurpation d'identité. Ces recommandations, basées sur les situations remontées par le réseau des médiateurs, visent à simplifier les procédures et à mieux prendre en compte les difficultés rencontrées par les usagers.

L'année 2025 s'annonce tout aussi prometteuse, avec une feuille de route ambitieuse qui mettra l'accent sur l'accompagnement du réseau des médiateurs, l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux allocataires, et le renforcement des relations avec nos partenaires et le grand public.

Je tiens à remercier chaleureusement tous les médiateurs et les équipes de la Cnaf pour leur engagement et leur dévouement.

Ensemble, nous continuerons à œuvrer pour une médiation toujours plus efficace et humaine, au service des allocataires.

Vous en souhaitant une bonne lecture,

Christelle Dubos,

Organisation de la médiation nationale

La médiation au sein de la Direction de la protection des droits



Nicolas Grivel
Directeur général



Direction de la protections des droits

Christelle Dubos
Directrice de la protection des droits, médiatrice et déontologue nationale

- Mission de l'analyse de la conformité et de la sécurité d'information (MACSSI)
- Promotion des valeurs de la République
- Déontologie

Pôle médiation nationale

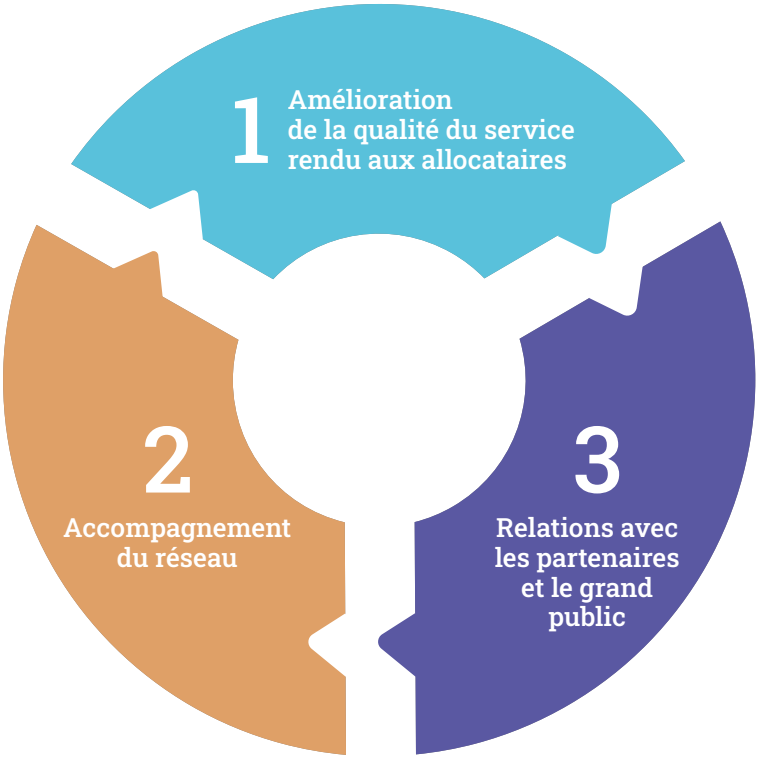
Sophia Drici
Responsable du pôle médiation nationale

Emmanuelle Liabeuf & Anne Vallette
Médiatrices, conseillères en médiation



Focus

Le pôle médiation nationale et ses missions



1

- Répondre aux saisines qui sont adressées directement à la Cnaf
- Centraliser et analyser l'ensemble des rapports des médiateurs afin d'identifier des pistes d'amélioration
- Produire un rapport national présentant les constats et préconisations de la médiation de la Branche

2

- Développer, animer le réseau et favoriser les échanges entre le national et le local par l'intermédiaire des référents régionaux (ex : groupe national, séminaire…)
- Créer et développer des outils à destination des médiateurs (ex : tableau de bord national, SharePoint Médiation…)
- Accompagner les médiateurs sur un plan réglementaire et dans leur pratique de médiation (ex : instructions, webinaires, formation…)

3

- Faire connaître et valoriser la fonction de médiation tant en interne de l'Institution qu'auprès des partenaires externes et du public
- Fluidifier et renforcer les relations avec les partenaires d'autres institutions au niveau national (ex : conventions partenariales)
- Identifier des thématiques communes et travailler en concertation avec les partenaires pour faire évoluer les pratiques

Les temps forts 2024

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



26 janvier

La Caf décrypte

Le service communication de la Cnaf a conçu une courte vidéo à destination des usagers pour expliquer les grandes lignes de la médiation avec pour ambition de faire comprendre la médiation administrative en 2 minutes :

« Qu'est-ce que la médiation administrative ? Quelles sont les situations et les conditions pour en bénéficier ? Comment saisir le médiateur administratif ? »

Cette vidéo a été mise en ligne sur le site caf.fr.



23 janvier

Réunion des médiateurs de la sécurité sociale à l'Agirc Arrco

22 octobre

Réunion des médiateurs à la Cnam

Les médiateurs nationaux de la sécurité sociale se réunissent régulièrement dans un des organismes. Ils partagent leurs projets et leurs actualités (séminaires, Conseil national de la médiation, présentation du rapport d'activité...).



5 mars

Déplacement de Christelle DUBOS à Mâcon

Christelle DUBOS a été invitée à participer à la réunion régionale des médiateurs de la région Bourgogne-Franche-Comté, Caf d'une médiatrice référente régionale, Nadine LENOIR. Sous un format ludique et innovant, des médiateurs ont échangé sur leur situation et ce qu'ils ont mis en place dans leur Caf au profit de la médiation. Les médiateurs se sont ensuite projetés en 2027 pour faire un bilan très positif de la médiation. S'en est suivi un partage des bonnes idées à initier pour l'avenir afin d'améliorer la médiation d'une manière générale aussi bien en matière de pratique, de posture que de partenariat. Christelle DUBOS est revenue sur les enjeux de la médiation et de la téléprocédure.



21 mars
06 juin
26 septembre

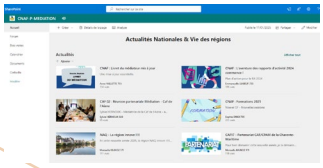
Réunion plénière du Conseil National de la Médiation (CNM)

En 2024, Christelle DUBOS a poursuivi les travaux au sein du CNM. Ce conseil contribue à promouvoir et à structurer les différentes médiations en France. Le Conseil travaille sur l'élaboration d'un recueil de déontologie pour garantir une éthique commune aux différentes pratiques de médiation. De plus, un référentiel de formation est en cours de développement pour harmoniser les compétences des médiateurs et assurer une formation initiale et continue commune.

2 avril
25 juin
3 octobre

Flash Med

Il s'agit de webinaires d'animation du réseau des médiateurs. Tous les trimestres, le pôle national consacre 30 minutes à passer en revue les actualités du SharePoint. Les médiateurs qui ont publié une actualité commentent leur publication, ce qui permet à tous de connaître l'actualité du réseau aussi bien au niveau national que régional.





4 avril

Colloque régional des Hauts-de-France : La médiation institutionnelle d'aujourd'hui à 2030 »

Le pôle national a assisté à l'évènement organisé par le comité régional de la médiation des Hauts-de-France. Autour d'une table ronde sur le thème de la formation, Sophia DRICI a échangé avec des intervenants de qualité sur la nécessité de formations des médiateurs.



23 avril

Réunion des médiateurs institutionnels

À l'initiative de Jean-Louis WALTER, médiateur national de France Travail, les médiateurs de différentes institutions se sont réunis afin de faire connaissance. La réflexion s'est portée sur l'opportunité de collaborer et de travailler sur des sujets communs à travers la création de groupes de réflexion.

Une volonté de partager les expériences et les pratiques était prégnante. Si les médiations sont particulières à chaque institution, il existe un socle commun qui peut être partagé. Cette réunion a pour vocation de lancer des ateliers de réflexions et d'échanges transverses.

11 septembre

Rencontre avec le délégué à la médiation auprès de la Défenseure des droits et les médiateurs institutionnels

À l'initiative de Daniel AGACINSKI, délégué à la médiation auprès de Claire HEDON, Défenseure des droits, les médiateurs institutionnels se sont réunis au siège du Défenseur des droits. Ils ont échangé sur les nécessités d'une collaboration transverse.

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Les temps forts 2024



19 et 20 septembre

Déplacement du groupe national à La Rochelle

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

24 septembre

Séminaire des médiateurs de la Cnam avec la participation de Christelle DUBOS

Le pôle national a eu l'honneur d'assister au séminaire des médiateurs de la Cnam. Christelle DUBOS a participé à la table ronde : « Le médiateur, acteur de dialogue et de partenariat » au côté d'un manager de la relation de service Cpam, de Daniel AGACINSKI, délégué général à la médiation auprès de la Défenseure des droits et d'une représentante des assurés. Des échanges nourris ont permis de partager les enjeux ainsi que les leviers d'amélioration. Christelle DUBOS a insisté sur l'importance du travail en partenariat en mettant en avant les initiatives menées au sein du groupe des médiateurs nationaux des différentes branches. Ces actions permettent d'impulser une dynamique locale.





26 septembre

Corner Secret professionnel

Une fiche sur le secret professionnel a été rédigée afin d'accompagner et de sensibiliser les médiateurs à cette thématique et aux nouvelles consignes données. Cette fiche a été présentée aux médiateurs du réseau à l'occasion d'un corner.



7 au 10 octobre

Semaine internationale de la médiation

Le pôle national a souhaité participer à cet évènement consacré à la médiation. Au niveau de la Cnaf, le pôle a communiqué par un affichage à destination de tous les agents afin de faire connaitre les actions du pôle : frise historique sur la médiation à la Cnaf, rappel des attendus de la loi Essoc, présentation du réseau des médiateurs, présentation des missions du pôle et témoignages de médiateurs. Par ailleurs, le pôle a proposé à son réseau de participer à des webinaires et un temps d'échange, organisés chaque jour de la semaine, avec un médiateur national des autres branches de la sécurité sociale.

17 octobre

Diffusion de la LR 2024-204 sur la téléprocédure médiation

Un kit de communication composé de la LR téléprocédure et de 3 annexes («Présentation pour tous», "Présentation médiateurs", "Le pas à pas") construit en collaboration avec les Caf expérimentatrices a été diffusé au réseau.

5 novembre

Webinaire sur la téléprocédure médiation

Les médiateurs ont été accompagnés vers l'ouverture de la téléprocédure dans leur Caf, avec un webinaire de présentation générale du bilan de l'expérimentation et des différents livrables du kit de communication.





14 novembre

12e séminaire des médiateurs à Lyon les 14 et 15 novembre 2024

Les médiateurs des Caf se sont réunis cette année encore pour leur séminaire annuel, destination Lyon.

Cette année, le séminaire « La médiation à l'école de la réussite » s'est articulé autour de deux thèmes principaux :

- réussir individuellement grâce à la formation et à l'accompagnement (intervenante et travail en ateliers).
- réussir collectivement grâce à l'expérimentation et à la co-construction (retours d'expérience sur les groupes de travail Pôle national / médiateurs du réseau).

22 novembre

Généralisation de la téléprocédure médiation

La téléprocédure médiation a été généralisée. Tous les médiateurs peuvent dorénavant être saisis par ce canal dont le lien est ouvert dans le caf.fr.



16 décembre

Webinaire TBN : Évolutions et bonnes pratiques

Le pôle national a organisé un webinaire sur le tableau de bord des médiateurs. Ce tableau de bord national (TBN) est un outil du médiateur qui a vocation à objectiver leur activité. Une fiche doit être complétée pour chaque saisine et sur la base des éléments saisis, l'outil propose des éléments statistiques.

Au programme :

- Évolutions récentes
- Évolutions à venir
- Bonnes pratiques
- Questions/Réponses

Paroles
de partenaires

En 2024, les médiateurs nationaux de la sécurité sociale ont perpétué leur collaboration, laquelle s'est manifestée par la persistance de réunions régulières et de moments d'échange. La semaine de la médiation a également constitué une opportunité pour ces derniers de partager leur expérience auprès du réseau des médiateurs des Caf, permettant ainsi au partenariat national de stimuler les rencontres régionales et départementales.
Ces médiateurs des autres branches de la sécurité sociale ont accepté de témoigner de la force de ce réseau.



François-Xavier BROUCK
Cnam

« Le partenariat et le travail en réseau et en transversalité avec les médiations des autres branches de sécurité sociale est essentiel. Il permet d'échanger sur des problématiques communes et de dénouer certaines situations complexes.

C'est ce que nous avons voulu démontrer auprès de nos médiateurs, et c'est ce que nous avons mis en valeur dans notre dernier rapport et lors de notre journée nationale de la médiation de l'Assurance maladie d'octobre dernier.

Dans ce cadre, nous avons pu constater la forte mobilisation des médiations nationales et le témoignage de Christelle Dubos a été un temps fort de cet évènement.

Les réseaux des branches Maladie et Famille sont assez comparables en de nombreux points lorsque dans certains départements des caisses communes ont été créées.

C'est donc un partenariat local et national qui s'est étoffé ces dernières années, une meilleure connaissance réciproque, des rencontres régulières qui se développent sur le territoire national, et surtout le plaisir de travailler ensemble sur de nouveaux projets visant à professionnaliser et faire reconnaître les rôles et responsabilités de chacun. »



Isabelle BLONDEAU
CPSTI

« C'est toujours un grand plaisir d'échanger avec l'équipe de la médiation de la Cnaf. Engagée et résolument créative, leur énergie est communicative et illustre avec force le sens du service à l'usager.

Cette collaboration nous a permis d'identifier une piste de résolution des difficultés d'accès des micro-entrepreneurs à la Prestation partagée d'éduction de l'enfant (PrePare), en tenant compte de la particularité de l'exercice professionnel de cette catégorie d'allocataire tout en préservant la sécurité des versements.

À l'occasion de la semaine de la médiation, j'ai pu présenter aux médiateurs Caf ce qu'est le CPSTI et le fonctionnement de sa médiation qui repose sur un binôme formé par un bénévole et un référent administratif au bénéfice du travailleur indépendant rencontrant une difficulté avec l'Urssaf, la Cpam ou la Carsat. Je remercie l'équipe de la médiation Cnaf pour cette ouverture sur les médiations partenaires. Nos points de vue sont singuliers et nous nous en nourrissons les uns les autres pour porter haut les valeurs de la médiation auxquelles nous sommes tous attachés. »



Jean-Marie MARX
CCMSA

« La médiation de la MSA, qui compte aujourd'hui 25 années d'existence, a été renforcée par la loi Essoc de 2018, ce qui s'est traduit par un essor important de l'activité.

Intervenant pour le compte de ses ressortissants (salariés, non-salariés et employeurs) dans les champs de l'agriculture, de la coopération agricole et des activités connexes, la MSA couvre l'ensemble des branches de la sécurité sociale. Pour le médiateur de la MSA, placé au niveau national mais qui dispose d'un correspondant dans chaque caisse, il est donc particulièrement précieux d'échanger avec ses collègues du régime général sur les différents thèmes de litige qui lui sont soumis.

Par ailleurs, certains ressortissants ont des parcours mixtes, passant du régime général au régime agricole et inversement, d'où l'importance de la fluidité de nos relations pour faciliter les mutations de dossiers et les réponses coordonnées.

Enfin, certains sujets font l'objet de démarches conjointes comme récemment la proposition – unanime – de rendre l'effet de la saisine d'un médiateur social plus simple et plus aisément compréhensible en remplaçant la suspension du délai de saisine du juge par une interruption (encore en cours de discussion au Parlement).

Dans la mesure où les prestations familiales représentent depuis plusieurs années déjà le premier domaine de saisine du médiateur de la MSA, les échanges avec la médiation de la Cnaf revêtent une importance toute particulière. Je me félicite de leur qualité comme de la relation de confiance qui s'est instaurée entre les équipes, non seulement parce qu'elles permettent d'harmoniser nos analyses et les recommandations que nous sommes amenés à faire, mais parce que cela concourt à offrir à l'ensemble des assurés sociaux une meilleure qualité de service. »



Nathalie DROULEZ
Assurance retraite

« La branche Famille et la branche Retraite sont amenées à travailler régulièrement ensemble. Pour ce faire, nous avons œuvré pour que les équipes puissent à l'occasion de rencontres régionales se découvrir et créer leur propre réseau. Cette synergie de groupe permet des échanges facilités pour le traitement des dossiers dont la médiation est saisie.

Les saisines communes sont ainsi traitées plus facilement, sans que l'assuré ou l'allocataire n'ait à solliciter le médiateur de chaque organisme dont il relève.

Nous sommes très attachés à ce travail collectif entre nos structures. Nous sommes attentifs à ce que l'assuré soit au cœur du processus et nous lui apportons par ce binôme professionnel, une prise en charge attentionnée.

Famille et Retraite, des médiateurs à l'écoute et des réseaux qui se complètent au fil des échanges. »



Jean-Louis DEROUSSEN
Agirc-Arrco

« Si ma mission principale de médiateur de l'Agirc-Arrco consiste à favoriser le règlement amiable des différents entre les personnes ou entreprises présentant une réclamation et les institutions de retraite complémentaire, voire la fédération, j'ai rapidement pris conscience qu'un problème avec un organisme pouvait avoir une origine ou des répercussions dans un autre. J'ai donc intégré dès mes débuts dans la fonction les réunions à fréquence trimestrielle des homologues des caisses nationales de sécurité sociale et je ne peux que me féliciter de ce travail collaboratif.

J'avais souhaité dans le lancement de ce dispositif nouveau de la médiation en Agirc-Arrco qu'un ressortissant du régime qui m'interpelle sur un sujet qui ne soit pas de mon ressort soit orienté vers l'organisme compétent pour régler sa difficulté ; mais il est vrai que ce transfert est d'autant plus facile quand on connait le destinataire vers qui on l'oriente , que l'on peut au besoin le solliciter directement , lui expliciter parfois les conséquences « indirectes » mais parfois « non négligeables » dont notre « client commun » est victime.

Quelle richesse que ce partage de nos processus de traitement des dossiers, que les explications sur son fonctionnement données par la médiatrice de l'Assurance Retraite à nos chargés de réclamations dans les caisses complémentaires, que notre présence en visioconférence devant les médiateurs des Caf….

Confrontés à des situations délicates, nous faisons la preuve collectivement qu'ensemble nous sommes mieux armés pour améliorer la qualité de service à nos ressortissants respectifs mais souvent communs. »



Christine CAMBUS
Urssaf Caisse Nationale

« Depuis plusieurs années maintenant, je participe aux réunions trimestrielles des médiateurs nationaux de la sécurité sociale.

Grâce à la similitude de nos environnements, ces rencontres permettent de capitaliser sur nos pratiques, d'échanger sur des problématiques communes et de partager les actions mises en œuvre dans les différents réseaux.

Elles permettent ainsi d'enrichir notre pratique collective de la médiation et de porter une voie commune lorsque cela est nécessaire.

La facilitation des échanges entre nos organismes permet également de mieux répondre aux situations parfois complexes vécues par nos usagers.

En 2025, il est certain que nous continuerons à développer des actions et projets communs, toujours dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu à l'usager. »



1 La médiation en chiffres

Le tableau de bord national médiation permet d'agréger les résultats de l'ensemble du réseau et d'obtenir une vision globale des résultats de la médiation durant l'année écoulée.

> En bref: quelques chiffres clés

37,2 %
des médiations ont abouti à une révision (38,8% en 2023)

20 607
dossiers clos
Saisines recevables et traitées en médiation (20 800 en 2023)

7,13
jours
Délai de prise en charge des saisines médiation en jours ouvrés (7,90 jours en 2023)

33,6 %
des demandes recevables en médiation concernent les aides au logement (36,4% en 2023)

36,5 %
demandes recevables en médiation concernent, selon les allocataires, une absence de paiement (38,9% en 2023)

64,5 %
des demandes ne présentent pas d'irrégularité ou pas d'erreur de la Caf (60,1% en 2023)



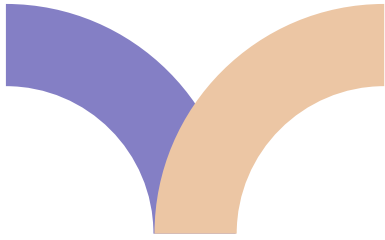
I. Analyse volumétrique

Bilan du nombre de saisines	
Saisines recevables prises en charge en 2024	**21477**
Saisines closes en 2024	**20607**
Saisines irrecevables	4 598
Saisines en cours reportées sur l'exercice suivant (situation au 31/01/2025)	870

Évolution du nombre de saisines prises en charge depuis 2019							
Année de prise en charge	2019	2020	2021	2022	2023	2024	évolution 2023/2024
Cnaf	876	558	392	468	331	224	↘ **- 32,33%**
Ensemble des Caf	16 438	16 336	20 137	22 441	21 696	21 477	↘ **-1,00%**

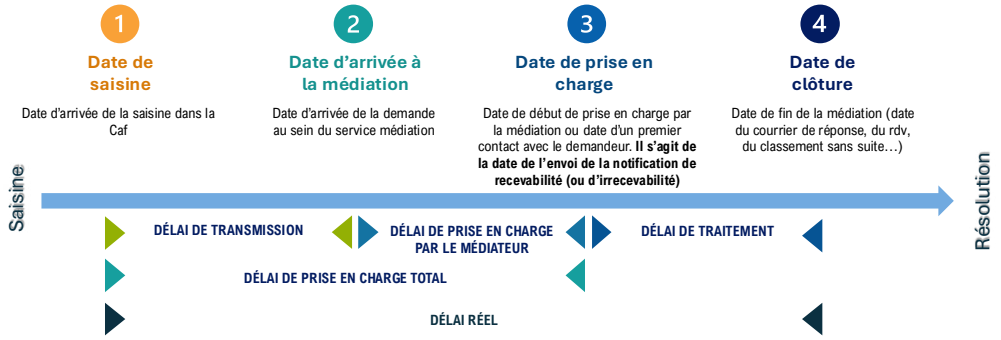
Ce tableau comptabilise l'ensemble des dossiers recevables pris en charge en 2024 (en cours ou clos)

Un taux de clôture satisfaisant en 2024			
	Nombres de dossiers	Dossiers clos	Taux de clôture
Ensemble des Caf	21 477	20 607	95,9%



II. Délais en médiation

Les principaux délais retenus dans le suivi de l'activité médiation sont au nombre de 3 : le délai de prise en charge total (délai de transmission + délai de prise en charge par le médiateur), le délai de traitement et le délai réel (délai de démarche).



En 2024 à des fins d'harmonisation dans la branche Famille, les modalités de calcul des délais ont été modifiées. Les délais se calculent dorénavant en jours ouvrés (en lieu et place de jours calendaires).

Délais (en jours)	Cnaf 2023 Jours ouvrés	Cnaf 2024 Jours ouvrés	Ensemble des Caf 2023 Jours ouvrés	Ensemble des Caf 2024 Jours ouvrés
Prise en charge	**3,03**	**3,35**	**7,90**	**7,13**
Transmission	1,01	1,00	1,36	1,92
Prise en charge par le médiateur	2,02	2,35	6,54	5,22
Traitement	**26,43**	**23,30**	**18,81**	**17,35**
Réel	**29,46**	**26,65**	**26,71**	**24,49**

Pour l'ensemble des Caf, une amélioration des délais dans la prise en charge des saisines est constatée alors même que le délai de transmission des saisines au médiateur a été allongé. Les médiateurs des Caf dans leur ensemble ont pris en charge plus rapidement les saisines lorsqu'elles leur arrivaient.

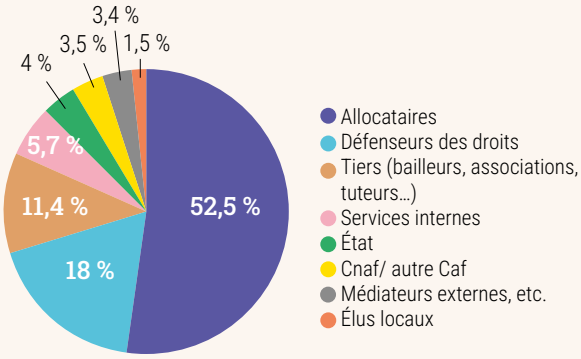
De même, les délais de traitement ont été améliorés ce qui induit une amélioration générale des délais réels.

III. Analyse chiffrée des saisines

Les statistiques des rubriques de ce rapport sont calculées uniquement sur les 20 607 dossiers clôturés au 31 janvier 2025 dans les Caf.

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

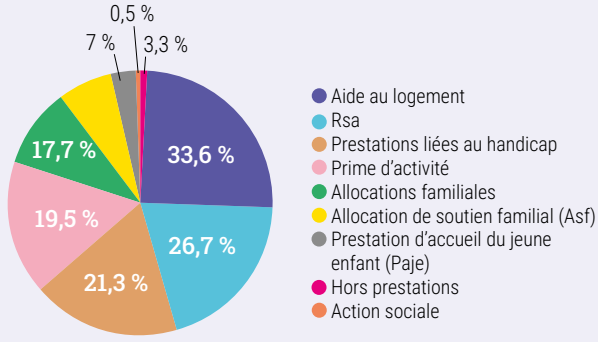
Émetteurs



↗ Tendance par rapport à 2023
Augmentation du pourcentage de saisines par les allocataires

Prestations concernées

(une même saisine peut porter sur plusieurs prestations, les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de dossiers).



↘ Tendance par rapport à 2023
Les demandes concernant des prestations liées au logement sont en baisse. Un déport est constaté sur les prestations en lien avec le Rsa. On constate également une légère augmentation des saisines qui concernent la prime d'activité et l'Asf.

Profils du requérant

Situation familiale

46,6 % Personne isolée
21,7 % Famille monoparentale
19,6 % Couple avec enfant(s)
12,1 % Couple sans enfant

↘ Tendance par rapport à 2023
Légère baisse des saisines des personnes isolées au profit des saisines par les familles monoparentales

Situation professionnelle

40,5 % Salariés et ETI
29,4 % Inactifs sans activité
20,4 % Chômeurs
9,7 % Invalides

→ Tendance par rapport à 2023
Stabilité générale

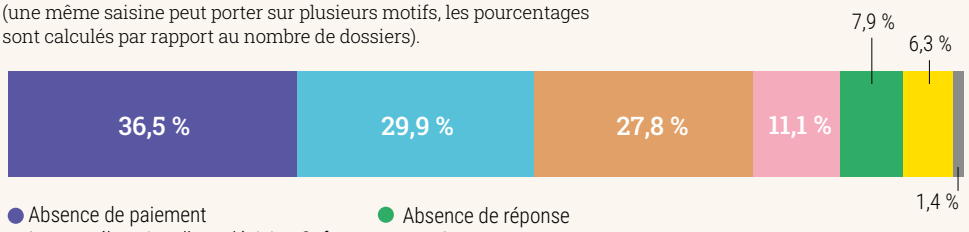
Répartition QF

37,2 % entre 1 et 500
45,3 % entre 501 et 1000
17,5 % supérieur à 1000

↘ Tendance par rapport à 2023
Une baisse de la première tranche au profit de la tranche intermédiaire

Motifs de saisine

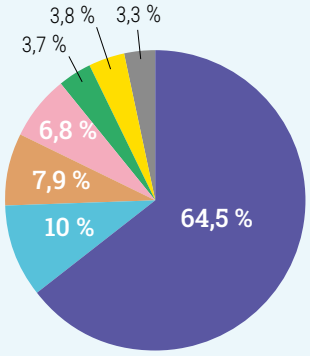
(une même saisine peut porter sur plusieurs motifs, les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de dossiers).



- Absence de paiement
- Incompréhension d'une décision Caf
- Incompréhension d'un indu
- Non prise en compte des PJ
- Absence de réponse
- Motifs divers « autres »
- Insatisfaction de l'accueil/site internet et difficulté à joindre sa Caf

↘ Tendance par rapport à 2023
Une légère baisse des demandes liées à une absence de paiement.

Causes des saisines après analyse du médiateur



- Aucune erreur Caf
- Les délais de traitement
- Une erreur de liquidation
- Une réponse Caf inadaptée
- Une absence de réponse Caf
- Un dysfonctionnement informatique
- Une erreur de législation

↗ Tendance par rapport à 2023
Augmentation des saisines où aucune erreur Caf n'est constatée.

Résolution

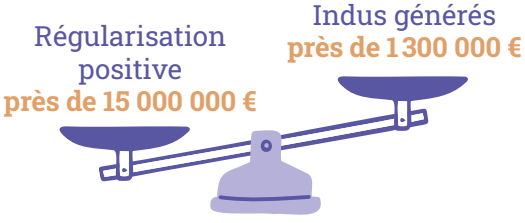
53,1 % décision maintenue

37,2 % décision révisée

9,7 % orientation

↗ Tendance par rapport à 2023 Une légère augmentation des décisions maintenues.

Incidences financières	2023	2024
Montant des rappels	13 605 890 €	12 783 396 €
Montant d'indus annulés à la suite de la médiation	1 304 323 €	1 408 348 €
Montant d'indus, objet d'une remise (commission de recours amiable) à la suite de l'intervention du médiateur	736 501 €	743 552 €
Total de régularisations positives en faveur de l'allocataire	15 646 714 €	14 935 296 €
Montant d'indus détectés à la suite de l'intervention du médiateur	1 350 711 €	1 278 896 €



Quelques définitions

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

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

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

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

Rappel: périmètre d'intervention du médiateur.

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

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

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



IV. Thématiques des saisines

Le tableau de bord national propose depuis plusieurs années une rubrique permettant de saisir le ou les thèmes principaux de chaque demande. Ainsi, des requêtes peuvent être réalisées en croisant plusieurs items afin de produire des analyses plus poussées sur les sujets nécessitant d'être approfondis.

En 2024, pour l'ensemble des Caf, le thème modalités de recouvrement (en deuxième place en 2023, en troisième place en 2022) prend la première place en 2024. Des situations toujours prégnantes dans une conjoncture incertaine.

Les mutations passent à la deuxième place. Une instruction technique a été publiée le 28/11/2024 qui identifie des leviers supplémentaires permettant de simplifier les procédures de traitements des mutations et alléger les charges des Caf, de minimiser les impacts sur la relation de service en intégrant des indicateurs de suivi, de rechercher des gains de productivité en automatisant certaines procédures. Les effets de cette optimisation du traitement seront suivis en 2025 pour évaluer l'impact au niveau des saisines du médiateur sur cette thématique.

Le contrôle sur place et la charge d'enfants apparaissent dans le quatuor de tête.

Ensemble des Caf 2023

Thème	% des dossiers médiation
Mutations	3,2 %
Modalités de recouvrement	2,9 %
Réforme AL	2,7 %
Accès aux droits	1,9 %

Ensemble des Caf 2024

Thème	% des dossiers médiation
Modalités de recouvrement	3,9 %
Mutations	2,6 %
Contrôle sur pièces	2,6 %
Charge d'enfant	2,1 %

Cnaf 2023

Thème	% des dossiers médiation
Intermédiation financière	6,0 %
Mutations	6,0 %
Étudiants	3,2 %
Passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux	1,8 %

Cnaf 2024

Thème	% des dossiers médiation
Intermédiation financière	7,7 %
Mutations	3,3 %
Garde alternée	2,2 %
Étudiants	2,2 %



Quant à la Cnaf, les saisines liées à l'intermédiation financière restent en tête des thèmes dans le prolongement de 2023 et 2022. À ce titre, des travaux ont été initiés avec l'Aripa en 2024 et se poursuivront en 2025.

La situation des étudiants est toujours présente en 2024. Les difficultés rencontrées dans le traitement de leurs dossiers et le versement de l'allocation logement restent prégnantes (Cf. RA 2022).

En revanche, on notera le retour des dossiers liés à la garde alternée.

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

1 487 demandes gérées par les médiateurs des Caf concernent un dossier qualifié de frauduleux (ou suspicion), soit 7,2 % de l'ensemble des saisines.

Parmi ceux-ci, 330 demandes ont abouti à une révision du dossier (régularisation positive principalement), soit un taux de révision de **22,2 %**.

Sur l'ensemble des dossiers fraude gérés en médiation :

- 119 portaient sur une qualification de vie de couple (0,6 %). Parmi ces saisines, 32 dossiers ont fait l'objet d'une régularisation (26,9%).
- 30 ont fait l'objet d'une déqualification de la fraude à la suite de l'intervention du médiateur, soit près de 2 %.

En tête des prestations concernées par les dossiers fraude/ suspicion de fraude : le Rsa (52,5 %).

D'une manière générale, la répartition est proportionnelle à l'an passé. En ce qui concerne les motifs des demandes, cette année encore c'est l'incompréhension liée à une dette qui arrive en tête, à hauteur de 59%.

V. Focus téléprocédure

Point d'étape

La mise en œuvre de la téléprocédure médiation s'inscrit dans les ambitions portées par la nouvelle Convention d'objectif et de gestion 2023-2027 pour faire évoluer l'approche de la relation de service vers une relation omnicanale. Ce nouveau téléservice a vocation à harmoniser l'offre proposée en matière de médiation sur l'ensemble du territoire, à garantir son accessibilité et à outiller efficacement les médiateurs.

Une première phase d'expérimentation a été initiée en juin 2023 avec le concours tout d'abord de 4 organismes, puis 6 pour avoir ainsi un panel de 10 Caf hétérogènes (Cf RA 2023). En novembre 2024, ce nouveau service a été ouvert dans l'ensemble des Caf, permettant ainsi à tous les allocataires, quel que soit leur territoire, de saisir le médiateur en ligne.

L'ensemble des régions a ainsi été représenté et les Caf expérimentatrices ont accompagné la généralisation de ce nouveau service dans le réseau courant 2024.

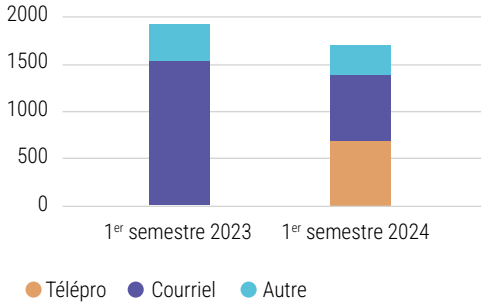
Avant la généralisation, une première analyse de l'activité de médiation générée par la téléprocédure sur le premier semestre 2024 a permis d'objectiver les impacts de ce nouveau mode de saisine pour les médiateurs et d'évaluer les filtres mis en place.



Évolution du nombre de saisines

Ensemble des Caf Expé

Évolution du nombre de saisines entre le 1er semestre 2023 et le 1er semestre 2024 par type de canal



D'une façon générale, le nombre total de saisines reste constant. La volumétrie a en effet été maitrisée.

La téléprocédure se substitue à près de la moitié des courriels. Une part incompressible des saisines adressées par courriels émane principalement des différents partenaires (la téléprocédure étant uniquement accessible aux allocataires).

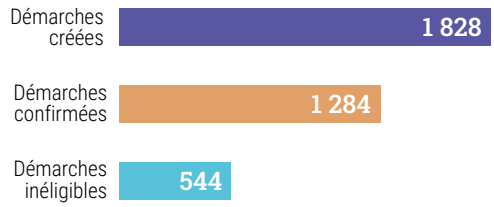
Filtre : test l'éligibilité

Le test d'éligibilité a été créé en début de téléprocédure afin que seules soient transmises au médiateur les démarches qui rentrent dans son périmètre d'intervention car répondant aux critères fixés par la loi Essoc.

Lorsque la saisine est jugée inéligible faute de démarche préalable, l'allocataire est réorienté vers le service idoine (les réclamations).

Test d'éligibilité

Résultats du test d'éligibilité au cours du 1er semestre 2024 pour les 10 Caf (données Poms)



Sur 1 828 démarches créées, 1 284 ont abouti et 544 ont été déclarées inéligibles par le système.

Le **test d'éligibilité en entrée de téléprocédure permet d'écarter 30% des démarches créées**, avec comme principal motif : absence de démarche préalable.

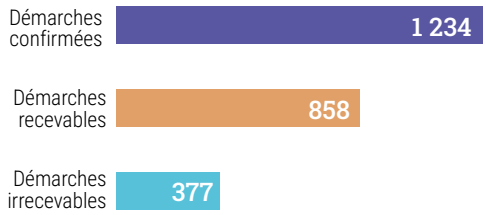
La recevabilité

Si le test d'éligibilité permet de limiter les demandes hors périmètre de la médiation, il n'est pas pour autant totalement bloquant :

- un allocataire dont la première saisine n'a pas passé le test d'éligibilité peut renouveler sa démarche en modifiant ses précédentes réponses ;
- un allocataire qui a déclaré avoir effectué une démarche préalable, qu'elle soit récente ou non, qu'il ait reçu une réponse ou non, peut saisir le médiateur (pop-up dissuasive en cas de démarche « sans réponse » trop récente).

Analyse de la recevabilité

Résultats de l'analyse de la recevabilité au cours du 1er semestre 2024 pour les 10 Caf (données Poms)



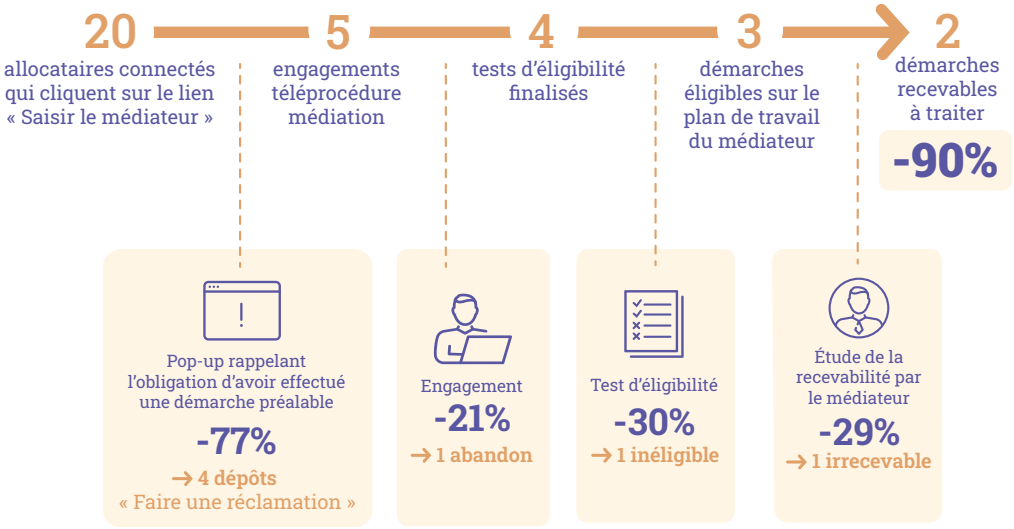
L'analyse de la recevabilité réalisée par le médiateur écarte encore 29% des démarches créées.

L'évolution de ce taux, plus élevé via la téléprocédure que pour les saisines émises tous canaux confondus, fait l'objet d'une surveillance attentive par le national en vue d'éventuels ajustements.

Conclusions

Au-delà du test d'éligibilité, la construction même de la téléprocédure permet de limiter significativement le nombre de demandes hors champ de la médiation et de les réorienter, le cas échéant, vers les réclamations.

Schéma proportionnel sur la base de 20 intentions de saisir le médiateur via la téléprocédure

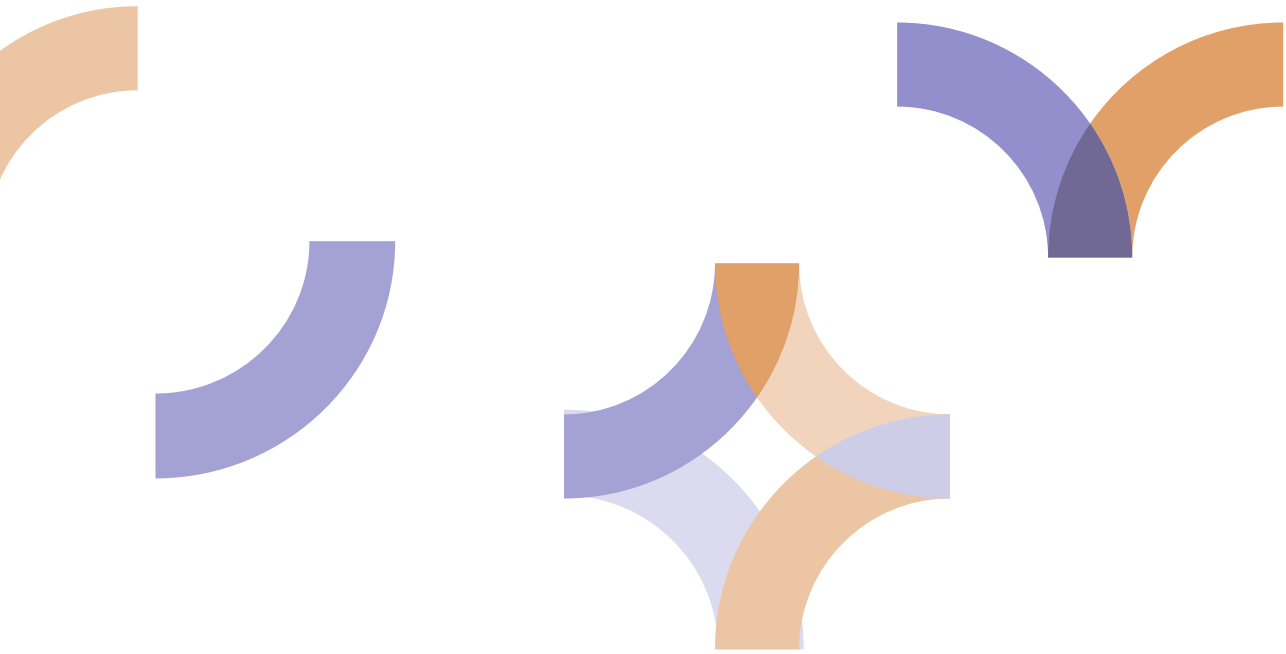


En sortie de processus, après le test d'éligibilité et l'analyse de la recevabilité, seules 10% des démarches restent effectivement à instruire par le médiateur.

Forte de ces résultats encourageants, la téléprocédure a été généralisée à l'ensemble du réseau en novembre 2024. Ainsi, tous les allocataires ont un accès facilité au médiateur de leur Caf.



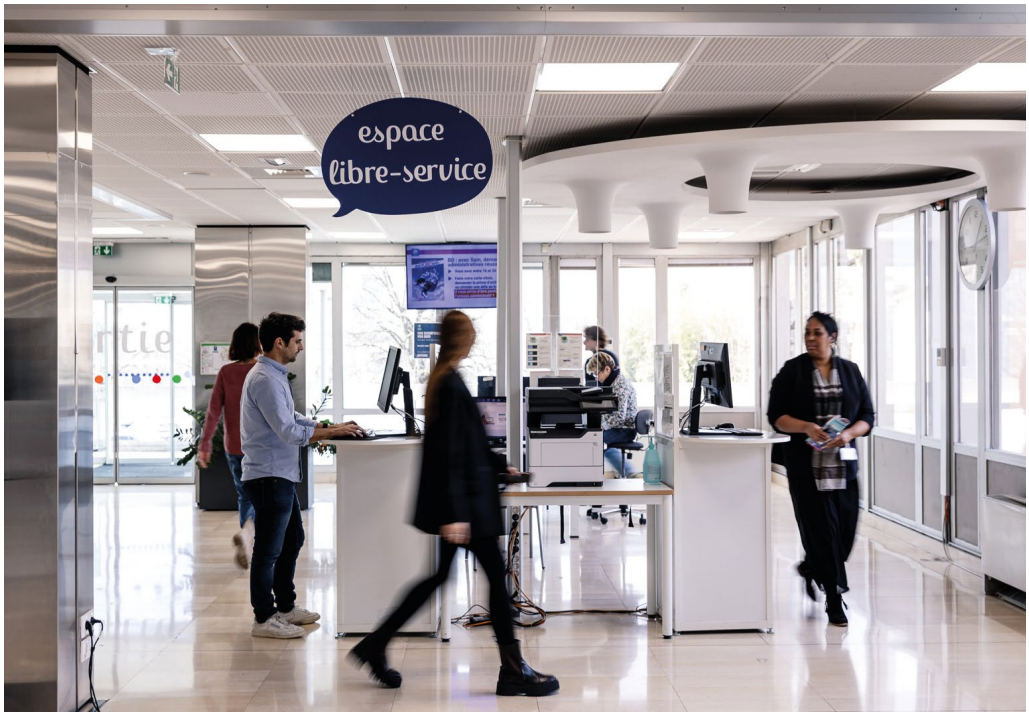
2 Constats et préconisations de la médiation



La médiation participe pleinement à l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers en identifiant les motifs de mécontentement, la complexité des règles et les éventuels dysfonctionnements.

En effet, au-delà de la résolution des situations individuelles, la médiation propose des pistes d'évolution d'ordre général, tant sur les aspects organisationnels que sur le plan réglementaire, afin de mieux prendre en compte les difficultés rencontrées par les usagers.

Les propositions d'amélioration de la médiation sont formulées sur la base des situations remontées jusqu'au niveau du médiateur. Le nombre de dossiers examinés dans ce cadre ne représente qu'une infime part des nombreux traitements réalisés sans encombre par les Caf. À ce titre, il convient de souligner que les dernières réformes d'ampleur, déconjugalisation de l'allocation aux adultes handicapés et mise en place de l'aide aux victimes de violences conjugales notamment, ont été menées à bien et que de fait, ces thématiques n'ont pas fait l'objet de recommandations particulières.



Cette année, le pôle médiation nationale a formulé des préconisations autour de 5 sujets, portant essentiellement sur les aspects organisationnels :

I. Vers une clarification des règles de déclarations et de prise en compte des revenus issus de ventes en ligne ?

II. Vers une application plus fine de la revalorisation automatique des pensions dans le calcul de l'Aah ?

III. Vers une gestion plus adaptée/attentionnée des situations d'usurpation d'identité ?

IV. Vers un ajustement de la mise en œuvre des majorations fraude ?

V. Vers une continuité des droits assurée lors de la période délicate de renouvellement des titres de séjour

Enfin, le dernier point de ce chapitre propose de mettre en lumière une sélection de préconisations inspirantes, identifiées dans les rapports d'activité 2024 de médiateurs locaux.



I. Vers une clarification des règles de déclarations et de prise en compte des revenus issus de ventes en ligne ?

Contexte et Problématique

Depuis plusieurs années, la revente d'objets via les plateformes en ligne se multiplient (Vinted, LeBonCoin, ...). Le produit de ces ventes en ligne représente une source supplémentaire de revenus pour les allocataires.

Si la prise en compte de ces revenus est réalisée automatiquement en matière d'aide au logement (récupération auprès de l'administration fiscale), des difficultés sont rencontrées par les allocataires bénéficiaires de prestations faisant l'objet de déclarations trimestrielles, en particulier le Rsa : quel montant déclarer ? Quel impact sur le montant des droits ?

Les règles existantes en matière de Rsa

Le Rsa est une allocation de subsistance différentielle de tout revenu perçu, conformément à l'article R. 262-6 du code de l'action sociale et des familles qui dispose que « les ressources prises en compte pour la détermination du montant du revenu de solidarité active comprennent (...) l'ensemble des ressources, de quelque nature qu'elles soient, de toutes les personnes composant le foyer, et notamment les avantages en nature ainsi que les revenus procurés par des biens mobiliers et immobiliers et par des capitaux ».

Cette position a été confirmée jusqu'en 2021 par la ministre des Solidarités et de la Santé, qui précisait que « la nature de la prestation, qui est un minima social, justifie que les ressources des allocataires soient prises en compte selon une assiette large (...) et ce à des fins d'équité entre les bénéficiaires de la prestation (...) »

Les règles prévues par l'administration fiscale

Avec le développement croissant de ce type de ventes, l'administration fiscale a précisé les modalités de déclaration de ces revenus en fonction de la nature des ventes (seconde main…), de leurs fréquences et des montants générés.

Ainsi, les plateformes de revente en ligne doivent déclarer à l'administration fiscales les revenus des utilisateurs réalisant plus de 3 000 euros de ventes et plus de 20 transactions par an (seuil de déclaration).

Pour autant, les ventes occasionnelles d'objets ou de vêtements (que le propriétaire ne souhaite plus conserver) ne sont pas imposables, sauf si le montant de la vente est supérieur à 5 000 euros pour les cas prévus par les finances publiques (seuil d'imposition).

Extrait fiche impôts.gouv.fr



Accessible via le lien :
eco-collabo-fiscal-vente-biens.pdf
(impots.gouv.fr)

Les consignes communiquées dans les Caf

La branche Famille a précisé sa position en s'alignant sur le caractère imposable – ou non imposable – des revenus issus de ces ventes. Ces revenus doivent être déclarés à la Caf uniquement s'ils sont imposables :

« Les sommes issues de la vente d'objets ou de vêtements de seconde main sur des plateformes en ligne comme Vinted ne sont pas à déclarer s'il s'agit d'une activité occasionnelle de revente moins cher que le prix d'achat, pour désencombrer sa maison ou vider son grenier (sauf exception). Dans ce cas, il ne s'agit pas de revenus proprement dits, et la revente est faite à un prix inférieur au prix d'achat. » (Cf. portail métier).

Les consignes métier ont été adaptées en ce sens, avec toutefois une limite portant sur l'appréciation du Département quant au caractère occasionnel de l'activité de revente.

En effet, pour la vente de biens que le propriétaire ne souhaite plus conserver (vêtements par exemple), si le prix de la cession est inférieur à 5 000 euros, ou s'il s'agit de la cession d'un bien électroménager ou d'une voiture, aucun revenu n'est retenu dans le calcul des prestations (quelles qu'elles soient). En conséquence, ces revenus ne doivent pas être déclarés.

Cependant, le caractère régulier de ces revenus reste à l'appréciation du Département, décideur en matière de Rsa, et ne pourra donc être déterminé qu'a posteriori.

Les divergences d'interprétation

Malgré les précisions apportées, ces consignes ont fait l'objet de différentes interprétations par les Caf :

- Déclarer tout revenu issu d'une vente (position antérieure)
- Déclarer les revenus en cas de réalisation d'au moins 3 000 euros de ventes et plus de 20 transactions par an (seuil de déclaration des plateformes à l'administration fiscale / appréciation du caractère occasionnel de l'activité)
- Ne rien déclarer (revenus de ventes occasionnels non pris en compte)

Par ailleurs, aucune communication n'a été véritablement conçue à destination du public. Certains flyers locaux accessibles aux allocataires préconisent, en matière de Rsa, de déclarer tous les revenus issus de ventes régulières (sans préciser de critères permettant de distinguer les ventes occasionnelles des ventes régulières).



Exemple

À titre d'illustration, en mars 2024, une allocataire s'est adressée à plusieurs médiateurs Caf et au pôle médiation de la Cnaf afin d'obtenir une position claire sur les règles de déclaration et de prise en compte des revenus issus des ventes en ligne.

Extrait de la saisine de M^me^ F.

Par curiosité et en me rendant sur des groupes Facebook destinés aux renseignements administratifs Caf je suis tombé sur des témoignages de personnes ayant eux des dettes à cause de ventes Vinted, certains contrôleurs ayant imposé à des allocataires de déclarer le moindre euro dès le PREMIER EURO ! Et d'autres contrôleurs qui n'ont pas du tout tenu compte des ventes Vinted ! Elles avaient quelques centaines d'euros de ventes à l'année.

Nous avons donc mené notre enquête, moi-même et plusieurs personnes du groupe en envoyer plusieurs emails aux différentes Caf en précisant bien que nous souhaitons connaître les conditions mais UNIQUEMENT pour les personnes qui bénéficient des minimas sociaux (Rsa, Rsa Activité, Apl…), des ventes UNIQUEMENT à titre personnelles et privés pour quelques centaines d'euros à l'année, comme les mamans qui vendent les vêtements du bébé à 1€, 2€.

Malheureusement et effectivement après avoir moi-même contacté différentes Caf de France dont celle de la Drôme (par téléphone et emails) que vous trouverez ci-joint, aucune des réponses ne concordent et sont totalement contradictoires !

Bien qu'au niveau des impôts et de Vinted ils sont clairs, mêmes discours ! Ce n'est qu'à partir de 3000€ ET 20 ventes (ce n'est pas dissociable pour les impôts) que cela devient déclarable mais en dessous CE N'EST PAS À DÉCLARER ! Les impôts précisent que c'est Vinted qui est tenu de fournir les informations au-delà et non pas les usagés !

Les questions sont les suivantes concernant (je le répète) une nouvelle fois les vendeurs à titre personnel et privé (quelques centaines d'euros à l'année) :

1-Lors des déclarations trimestrielles Caf, les bénéficiaires des minimas sociaux Rsa, Rsa activité, Apl doivent ils déclarer les ventes Vinted ?

2-Si oui à partir de quel montant ?

3-Dans quelle case ? À quel endroit ?

4-Si non, jusqu'à quel montant ?

5- Il y a-t-il un impact (déduction) sur les aides (Rsa, Rsa activité, Apl) ?

6-Si oui quel pourcentage ?

7-Sujet controversé au niveau Caf le nombre de vente : Si un allocataire vend 20 vêtements à 1€ pièce donc 20€, doit-il le déclarer ?

Je pense qu'il serait préférable pour toutes les Caf de France d'afficher cette information bien clairement sur leur site car cela a eu des conséquences parfois très graves sur de nombreux allocataires et pour plusieurs milliers, voire millions d'autres dans les groupes attestent n'avoir jamais déclarer ces sommes ! C'est sûr, l'une des deux ou trois versions est la bonne et donc des erreurs ont déjà été commises !

Pour conséquence, des informations erronées et contradictoires circulent partout sur les réseaux sociaux !

Concernant les différents conseillés par téléphone les réponses sont :

— Vous devez tout déclarer !

— Nous ne savons pas, je vais vous faire rappeler.

— Ce n'est pas à déclarer !

En concertation avec les services de la Cnaf, le pôle médiation nationale a apporté à l'intéressée les éléments de réponse nécessaires, notamment sur la prise en compte de ces revenus lorsqu'ils étaient imposables (seuil d'imposition).

Préconisations de la médiation

Clarifier les règles de déclaration des revenus issus de ventes en ligne :

1. **Côté allocataires, via une communication dédiée ;**
2. **Côté métier, via la précision et le relai des consignes existantes.**

Perspectives

Après la consultation des services courant 2024 sur les éléments de réponse à apporter à la situation citée en exemple, l'attention des services a de nouveau été attirée sur la méconnaissance de ces règles en début d'année.

Les services partagent la nécessité de clarifier et de communiquer sur les règles applicables en la matière.

Dans un premier temps, des travaux doivent être engagés afin de préciser la notion de régularité de ces ventes, notamment en lien avec la tutelle.



Une fois ce point précisé, une information sera apportée dans les Questions/Réponses Rsa du site caf.fr.

Enfin, des précisions seront apportées dans les consignes métier sur cette notion de régularité et sur la distinction entre ressources déclarées et ressources prises en compte.

En février 2025, dans une décision rendue par le TA de Nîmes, une allocataire a été condamnée à rembourser 10 000 euros à sa Caf, à cause notamment de ses ventes sur Vinted.

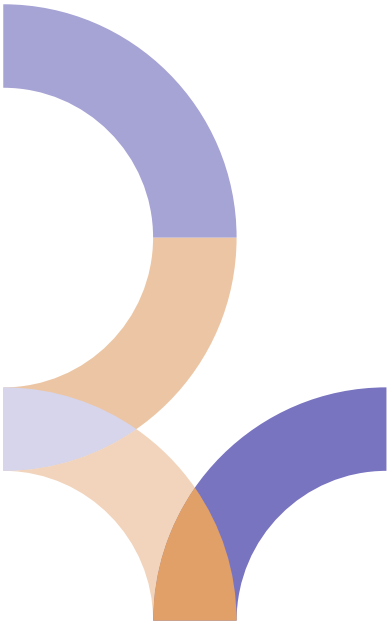
Cette décision – relayée dans la presse en ces termes « Le Tribunal de Nîmes vient de rappeler que les allocataires du Rsa doivent déclarer leurs ressources, y compris celles issues des ventes d'objet de seconde main sur eBay, LeBonCoin ou Vinted. L'absence de déclaration justifiée par moins de 20 ventes par an et moins de 3000 euros générés est une légende urbaine » – entretient encore davantage la confusion et confirme la nécessité de clarifier les consignes sur le sujet.

II. Vers une application plus fine de la revalorisation automatique des pensions dans le calcul de l'Aah ?

Contexte et Problématique

L'allocation aux adultes handicapés (Aah) est un minima social qui vise à porter les ressources de son bénéficiaire à un niveau minimum. Elle n'est pas cumulable avec d'autres avantages servis en raison de l'âge et de l'invalidité. Elle a par ailleurs un caractère subsidiaire, c'est-à-dire qu'elle est servie en dernier lieu lorsque l'allocataire a fait valoir ses droits à tous les autres avantages auxquels il peut prétendre.

De ce fait, lorsque le bénéficiaire perçoit une pension d'invalidité ou de retraite, le montant d'Aah versé est un montant différentiel qui s'obtient, schématiquement, en déduisant du montant de l'Aah à taux plein le montant des avantages invalidité, vieillesse ou accident du travail perçus.



Chaque année, les allocataires qui bénéficient de l'Aah en complément d'autres avantages communiquent à la Caf le montant de leurs pensions perçues en décembre. Ce montant va servir pour le calcul des droits pour toute l'année suivante à compter du mois de janvier.

Toutefois, à l'instar de l'Aah dont le montant est revalorisé depuis quelques années au mois d'avril, ces pensions font l'objet de revalorisations en cours d'année.

Par mesure de simplification, ces revalorisations sont calculées et appliquées automatiquement par le système informatique sur les dossiers concernés.

Différentes natures de rentes et pensions, des dates de revalorisation et des taux différents

À compter de 2012 (avec effet en 2013), les Caf ont enregistré les avantages perçus sur les dossiers des bénéficiaires d'Aah en opérant une différentiation concernant la nature des pensions. La codification de ces pensions a été revue de manière à pouvoir intégrer ces revalorisations automatiques en tenant compte du fait que les revalorisations des avantages contributifs et non-contributifs ne s'effectuent pas aux mêmes dates.

Par exemple, depuis 2019, les pensions retraites de base sont réévaluées une fois par an en janvier (avec une revalorisation exceptionnelle en juillet 2022) en tenant compte de l'évolution de la moyenne annuelle des prix à la consommation, hors tabac, publiée par l'Insee. Les retraites complémentaires



sont augmentées chaque année en novembre mais suivent leurs propres règles de revalorisation, les partenaires sociaux décidant de la hausse de la valeur du point. Les pensions d'invalidité sont, quant à elles, revalorisées chaque année au mois d'avril tout comme l'allocation spécifique de solidarité (Aspa).

Or, si la codification des pensions utilisée dans le système informatique permet d'opérer une distinction entre la plupart des pensions (pension vieillesse, pension d'invalidité, Aspa, pension de réversion, rente accident du travail…), les pensions retraites de base et complémentaires sont regroupées sous un même code. De ce fait, la revalorisation prévue pour le régime de base est appliquée automatiquement à la somme des pensions de ce même libellé.

Un dossier revu sur réclamation

L'écart entre la revalorisation des pensions retraite de base (5,3 %) et des pensions retraite complémentaires (1,6 % pour l'Agirc-Arrco) a été plus marqué en 2024.

De ce fait, constatant que le montant des pensions retraite pris en compte dans le calcul de l'Aah ne correspondait pas au montant mensuel qu'ils percevaient, des allocataires bénéficiaires de l'Aah se sont manifestés en demandant un nouveau calcul de leur droit.

Lorsqu'un allocataire constate cette différence et réclame son juste droit, la Cnaf préconise de revoir le dossier.

Or, il n'existe pas de mode opératoire dédié. La régularisation du dossier doit se faire par « forçage » avec un calcul manuel. En outre, ce problème n'est pas forcément connu des agents Caf.

La révision de ces dossiers est donc très chronophage alors que le montant du gain pour l'usager sera modéré. Pour ces raisons, la régularisation n'est pas effectuée dès la première manifestation, ce qui explique les saisines reçues par la médiation sur ce sujet.

Exemple

L'allocataire dispose d'une décision de la Cdaph lui accordant le bénéfice de l'Aah. Elle perçoit une pension retraite de base, une pension retraite complémentaire et l'Aspa.

L'Aah ne lui est pas versée au motif que le montant cumulé de ses pensions est supérieur au montant de l'Aah à taux plein.

Or, en faisant l'addition du montant de ses pensions, l'allocataire constate que ce total est inférieur au montant de l'Aah taux plein à compter d'avril 2024 (date de la revalorisation de l'Aah).

La réponse reçue à sa réclamation ne l'ayant pas satisfaite, l'allocataire saisi le médiateur de sa Caf.

Un nouveau calcul est effectué en n'appliquant pas la revalorisation de 5,3 % sur le montant de la pension retraite complémentaire.

De ce fait, Madame peut ouvrir droit à l'Aah pour un montant mensuel de 4,53 €.

Préconisations de la médiation

1. À chaque revalorisation automatique, générer une pièce visible dans le suivi des pièces détaillant le taux appliqué.

L'opacité de l'application de cette revalorisation dans les dossiers nuit à la réponse apportée à l'allocataire.

Cette préconisation a été faite par la médiation de la Caf des Alpes-Maritimes dans son rapport 2024.

2. Rédiger un mode opératoire détaillant le calcul à effectuer et le forçage.

3. Envisager une évolution de la codification des titres de pension afin de pouvoir opérer une distinction entre pension retraite de base et pension retraite complémentaire.

Perspectives

Le sujet est déjà connu des services experts de la Cnaf avec lesquels la médiation a partagé ses préconisations.

Une évolution du système informatique a été demandée afin de créer un code pension dédié aux retraites complémentaires permettant de distinguer le montant des pensions complémentaires et la revalorisation qui leur est associée.

III. Vers une gestion plus attentionnée des situations d'usurpation d'identité ?

Contexte et Problématique

L'usurpation d'identité est le fait de prendre délibérément l'identité d'une autre personne vivante, généralement dans le but de réaliser des actions frauduleuses commerciales, civiles ou pénales.

En 2024, seulement quelques situations ont été rencontrées en médiation mais elles ont été particulièrement longues et compliquées à résoudre. Par ailleurs, les erreurs commises ont été lourdes de conséquences pour les requérants concernés (saisies, frais bancaires…).

Le recouvrement par erreur des indus de Rsa auprès de la personne dont l'identité a été usurpée

Une procédure détaillée existe pour éviter de réclamer les dettes détectées sur un dossier à la personne dont l'identité a été utilisée frauduleusement dans le but de percevoir indument des prestations.

Lorsqu'il s'agit d'indu de prestations, une procédure a été mise en place pour changer le destinataire de l'indu sur le dossier, c'est-à-dire l'identité de la personne à qui l'indu va être réclamé. Une donnée de référence spécifique a également été créée lorsque l'auteur des faits n'est pas encore identifié.

En revanche, lorsqu'il s'agit d'un indu de revenu de solidarité active (Rsa), le destinataire de l'indu n'est pas modifié. Au bout de 3 mois, l'indu sera automatiquement transféré au Département pour recouvrement. Le Conseil départemental confiera ensuite ce recouvrement aux Trésoreries.

La procédure précise qu'une information doit être adressée au Département « selon les organisations locales (note explicative jointe au bordereau de rétrocession, contact téléphonique…) ». Il n'est pas précisé quand cette information doit être délivrée (lors de la cession de l'indu ou de la détection de la situation…).

Le risque d'erreur est donc grand du fait de ces communications séparées : cession des indus comportant toujours le nom sous lequel le faux dossier a été constitué et information parallèle. Cette dernière ne va pas forcément être délivrée au moment adéquat et ne va pas toujours être reliée à l'indu transféré.

Un manque d'accompagnement de la victime d'usurpation d'identité par la Caf dans son dépôt de plainte

Les consignes existantes indiquent que lorsque la Caf a connaissance d'une situation d'usurpation d'identité, il faut inviter la potentielle victime à déposer plainte.

D'une part, cette démarche permet à la victime de se prémunir de l'utilisation frauduleuse de ses données personnelles auprès d'autres administrations et d'autre part, cela va présumer de sa bonne foi auprès de la Caf.

La personne dont l'identité a été utilisée a effectivement le droit de porter plainte si elle est victime d'une infraction mais cette plainte, pour qu'elle soit prise en compte, devra être accompagnée de preuves.

Or, les victimes, si elles peuvent être orientée vers un dépôt de plainte, sont souvent peu soutenues dans ces démarches par la Caf, voire rarement lorsqu'elles ne sont pas usagères de l'organisme.

En vertu de la culture du secret professionnel si importante dans les Caf, il existe une réticence à fournir des informations ou des éléments suffisamment étayés pour aider la victime à constituer son dossier et de les communiquer par écrit.

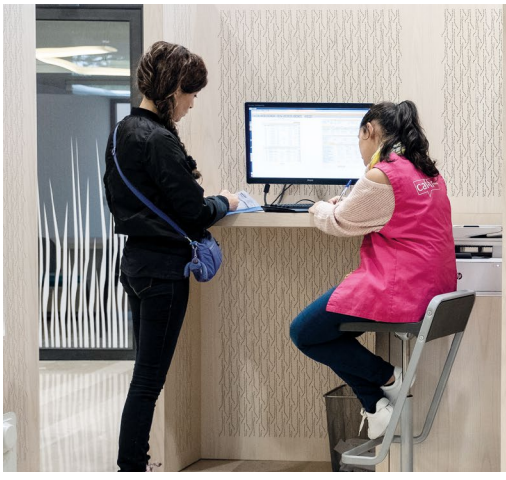
En cas de simple suspicion d'usurpation d'identité, les victimes auront tendance à être orientées vers le dépôt d'une main courante, document qui ne sera pas pris en compte par la Caf ou le Département.

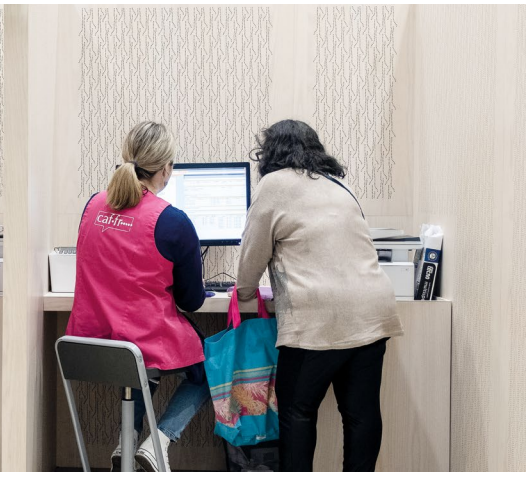
Les difficultés de communication avec la personne victime lorsqu'elle n'est pas allocataire

Quand la personne n'est pas elle-même allocataire, les possibilités de dialoguer avec la Caf sont restreintes, d'autant plus lorsqu'il ne s'agit pas de celle de son département de résidence.

Souvent, la victime va devoir utiliser des canaux de communication qui ne permettront pas une réponse rapide et/ou directe : courrier, demande à l'attention de la Cnaf…

Il n'est en effet pas courant, pour les agents des Caf, de communiquer avec des personnes qui ne sont pas allocataire et de se départir des modes de contact habituels. Aussi, dans un dossier suivi par la médiation en 2024, toutes les réponses des services adressées à la victime non-allocataire l'ont été… via l'espace « Mon compte » du faux dossier auquel la victime n'est pas censée accéder.





Exemple

Le service communication de la Cnaf a été alerté sur les réseaux sociaux par une personne qui, en se connectant par Franceconnect, a découvert qu'il existait un dossier à son nom dans un département dans lequel elle n'avait jamais résidé. Elle pensait initialement pouvoir accéder au dossier d'un homonyme.

Cette personne n'avait jamais déposé de demandes pour les aides qui étaient versées sur un compte bancaire qui n'était pas le sien.

La Caf concernée a reçu ce signalement et après investigations, a découvert qu'il s'agissait d'une usurpation d'identité.

Des indus correspondants aux prestations versées à tort ont été détectés et une procédure fraude a été déclenchée contre X.

Or, quelques temps plus tard, le Département a entrepris une procédure de recouvrement pour une dette de Rsa via l'administration fiscale auprès de la victime de l'usurpation d'identité.



Préconisations de la médiation

1. Mieux dissocier le faux dossier de l'identité de la victime :

- Apposer un commentaire dossier « Identité usurpée »
- Effacer le NIR du dossier.

Lorsque le numéro de sécurité sociale figure toujours sur le dossier de l'usurpateur, la personne victime a en effet la possibilité d'accéder à ce dossier via Franceconnect ou Caf connect.

Par ailleurs, si la personne victime est amenée par la suite à solliciter le bénéfice d'une prestation, cela peut être source d'erreur (mutation du faux dossier).

2. Améliorer la transmission des informations au Département. Envisager des solutions afin que les indus de Rsa transférés portent la mention de la situation d'usurpation pour éviter toute erreur ultérieure.

3. Préciser dans la procédure fraude quels éléments peuvent être communiqués à la victime pour lui permettre de déposer plainte.

4. Prévoir un courrier type à adresser aux victimes attestant de la situation d'usurpation d'identité potentielle, les invitant à déposer plainte et leur communiquant les éléments qui peuvent l'être.

5. Opérer une distinction plus marquée dans la procédure fraude entre :

- Les usurpations de RIB (intrusion dans un dossier existant pour modifier les coordonnées bancaires)
- Les usurpations d'identité (faux dossier utilisant l'identité réelle d'une autre personne)

Des confusions entre ces deux types de situations ont été constatées dans la gestion des dossiers.

Perspectives

Interrogée dans le cadre de la gestion d'un dossier médiation, le pilote national de la gestion de la personne a indiqué que dans ces situations, il était possible de supprimer l'identité usurpée pour supprimer son NIR du dossier afin de déconnecter les données personnelles de la personne victime du faux dossier.

Dans le cadre d'un webinaire diffusé en juin 2024, le Service National de Lutte contre la Fraude à Enjeux (SNLFE), a partagé un modèle de courrier adressé à une victime d'usurpation d'identité. L'utilisation de ce modèle, particulièrement bien conçu et comportant des conseils pour la victime, serait de nature à répondre à nos recommandations.

Les services de la Cnaf consultés se sont dit favorables à la mise à disposition de ce courrier dans tâche Écrire de Nims, le logiciel de traitement des Caf.

En août 2024, une rubrique dédiée à la fraude à l'identité a été intégrée au suivi législatif.

Enfin, des travaux de cartographie des risques et d'identification de pistes de sécurisation sont pris en charge par le SNLFE, sur le périmètre des phénomènes d'usurpation d'identités ou d'usurpation de RIB par intrusion.



IV. Vers un ajustement de la mise en œuvre des majorations fraude ?

Contexte et Problématique

La loi de financement de la sécurité sociale 2023 a introduit des changements majeurs en matière de lutte contre la fraude. Elle prévoit notamment la majoration de 10% des prestations indûment versées à rembourser par les fraudeurs, au titre de l'indemnisation des frais de gestion engagées par les organismes.

Cette disposition est entrée en vigueur le 1er janvier 2024 et la majoration a été appliquée à tous les indus qualifiés de frauduleux à compter de mars 2024. Les textes ne prévoient aucune voie de recours concernant cette majoration.

Sans remettre en cause le principe de cette majoration destiné à faire peser une partie des frais de gestion sur les fraudeurs eux-mêmes de façon visible (car auparavant déjà intégrée au montant des pénalités prononcées), les médiateurs ont constaté que des problématiques découlent de sa mise en œuvre :

- **Le montant de cette majoration, calculé par rapport au montant de l'indu initial, n'est pas toujours modifié automatiquement, notamment en cas de révision de la dette après réception de justificatifs.**

Dans l'éventualité où ces justificatifs remettent en cause la qualification de fraude, une procédure d'abandon – entrainant l'annulation automatique des majorations – est prévue.

Toutefois, si ces justificatifs remettent en cause partiellement le montant des indus, sans pour autant remettre en cause la fraude, une intervention manuelle est nécessaire pour recalculer et modifier le montant de la majoration.

Si cette possibilité existe, elle n'est cependant pas automatisée et aucune consigne de reprise systématique du traitement de la majoration en cas de révision de l'indu initial n'a été prévue.

- **L'origine de cette majoration, bien que légalement prévue par les textes, peut être source d'incompréhension pour les allocataires.**

Cette majoration, portée à la connaissance de l'allocataire via la notification de la sanction définitive à la suite de la Commission des fraudes, s'ajoute à l'indu et à l'éventuelle pénalité prononcée avec pour seule explication :

« En application de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2023, applicable en 2024, s'ajoute à cette somme le montant légal de x € correspondant à 10% du préjudice subi par la Caf ».



Bien qu'une refonte du barème des sanctions ait été réalisée afin de tenir compte des effets de la majoration, le manque de précisions relatives à ce « montant légal », évalué en pourcentage quel que soit le type de fraude, peut être source de questionnements pour l'allocataire :

Pourquoi cette sanction supplémentaire ? À quoi correspond ce pourcentage ? Quelle différence entre la pénalité prononcée et la majoration appliquée ?

Parmi les situations rencontrées en médiation, certains allocataires acceptent de rembourser les indus et la pénalité de fraude, mais refuse de régler cette majoration apparaissant comme injuste et peu compréhensible.

Enfin, si des voies de recours sont bien mentionnées sur la notification de sanction définitive, elles ne sont pas valables pour la majoration.

Ainsi, des allocataires se sont tournés vers les médiateurs administratifs en 2024, aussi bien pour en contester le montant (notamment lorsque celui-ci n'a pas été calculé par rapport au préjudice réellement subi par la Caf), que pour en comprendre la finalité (notamment lorsque celle-ci se cumule à une pénalité).

Exemple

L'ensemble de ces problématiques peut être illustré par la situation de M. D. qui a saisi la médiatrice de sa Caf en mai 2024.

À la suite d'un contrôle sur place, le dossier de Monsieur D. a été révisé en novembre 2023 en actualisant sa situation familiale (vie maritale non déclarée) et sa situation professionnelle (activité d'artiste non déclarée).

La régularisation est intervenue en deux temps :

- Le 6 novembre 2023 : conformément aux consignes en vigueur, la vie maritale a été enregistrée, sans les ressources de Madame (réclamées en parallèle), générant un indu de 19 072 euros.
- Le 17 novembre 2023 : à réception des informations attendues et des ressources de Madame, les droits ont été recalculés et la créance quasiment compensée dans sa totalité. L'indu résiduel de 1 086 euros a été remboursé par Monsieur le 29 novembre 2023.

Le 16 avril 2024, en raison des fausses déclarations de Monsieur, le dossier a été qualifié en fraude, une sanction de 500 euros prononcée et une majoration de 10% appliquée par rapport au montant initial de l'indu, soit 1 907,26 euros.

L'allocataire s'est donc vu appliquer une majoration d'un montant supérieur à celui du montant du préjudice final réellement subi par l'organisme (1 086 euros). La notification fait d'ailleurs bien référence à cette notion de préjudice subi et non au montant initialement détecté.

Par lettre en date du 19/02/2024, je vous précisais les faits qui vous sont reprochés.

Vous avez fait une fausse déclaration.

En conséquence, je prononce, à votre encontre, une pénalité d'un montant de 500,00 € (*).
Cette pénalité sera retenue, dès le mois prochain, sur vos prestations jusqu'à extinction de votre dette.

En application de la loi de financement de la Sécurité Sociale pour 2023, applicable en 2024, s'ajoute à cette somme le montant légal de 1 907.26 € correspondant à 10 % du préjudice subi par la Caf.



L'allocataire a donc fait part de son incompréhension face au montant disproportionnée de la majoration eu égard au préjudice réellement subi par la Caf et de son sentiment d'injustice face à cette double sanction (pénalité + majoration).

Après de nombreuses manifestations auprès des services, l'allocataire a saisi la médiatrice de la Caf.

Sur proposition de la médiatrice, la direction de la Caf (direction générale et direction comptable financière) a validé les décisions suivantes :

- Révision du montant de la majoration (108,60 euros)
- Remplacement de la sanction de 500 euros par un avertissement.

Un processus a été mis en place au sein de cette Caf afin que les situations similaires portées par la médiatrice soient réexaminées par la Direction. Lorsque le montant de l'indu initial est révisé après justificatifs (contrôle ressources, vie maritale…), le montant de la majoration est systématiquement recalculé en conséquence.

Préconisations de la médiation

Sur le calcul du montant de la majoration :

1. Prévoir l'automatisation de la révision du montant de la majoration en cas de révision du montant de l'indu associé.

À minima, diffuser des consignes de reprise systématique de ce type des dossiers.

2. Reprendre les consignes antérieures à 04/2024 et laisser les dossiers en instance dans l'attente des justificatifs nécessaires à la détermination du montant réel de l'indu (dans les situations de vie maritale notamment).

Sur l'information relative à l'application de la majoration :

3. Clarifier la mention afférente à cette majoration dans les notifications (en contrepartie des frais de gestion engagés du fait de la fraude et l'absence de voies de recours sur la majoration).

Ou, a minima, proposer des éléments de langage afin de répondre aux interrogations des allocataires sur le sujet.

Perspectives

Sollicités sur cette problématique, les services ont apporté les précisions suivantes :

- **Sur le calcul du montant de la majoration les consignes :**

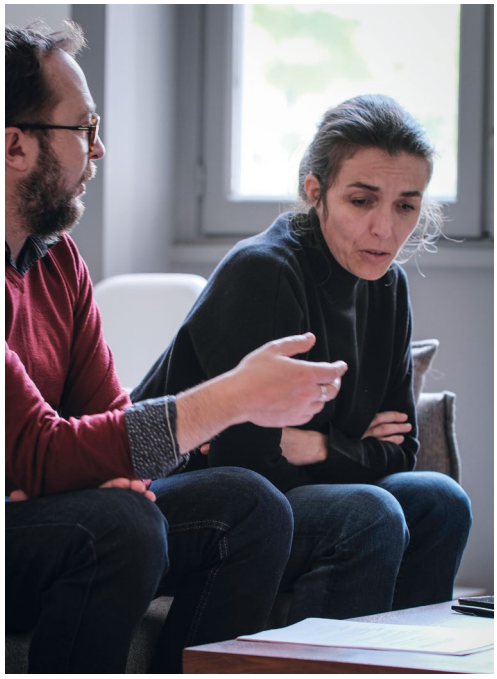
La question de l'automatisation avait été posée mais sa mise en œuvre s'est avérée complexe avec un risque de révision erronée en fonction des mouvements intervenus sur la créance. Par ailleurs, cette évolution impactante ne concernerait qu'un nombre de dossiers marginal par rapport à la volumétrie des dossiers fraude.

Si une communication sur la possibilité de modifier manuellement le montant de la majoration a bien été réalisée, des consignes plus claires précisant les mouvements comptables associés pourraient être diffusées aux services concernés (production, fraude et recouvrement).

La Direction Comptable et Financière nationale précise que la vigilance des services recouvrement pourra également être attirée pour s'assurer que le montant mis en recouvrement a bien été recalculé le cas échéant.

Par ailleurs, la Direction du réseau convient que les nouvelles consignes en l'absence de pièces pour le nouveau conjoint – visant à enregistrer la vie maritale, y compris si un indu est généré – perturbent l'application de la majoration car celle-ci est calculée sur le montant original et ne fait, que trop rarement l'objet d'une révision lorsque l'indu, lui-même, est révisé.

Aussi, en concertation avec la médiation, les consignes vont être adaptées afin de régulariser la vie maritale uniquement lorsque toutes les pièces justificatives sont présentes, tout en posant les garanties nécessaires au suivi du dossier (échéance de retour des pièces et suspension des prestations à condition de ressources).



- Sur l'information relative à l'application de la majoration:

Des travaux sur les notifications du circuit fraude et contrôle ont été engagés au sein du Département Prévention, Contrôles et Lutte contre la Fraude. Les propositions de précisions relatives aux articles et informant que la majoration est appliquée en contrepartie des frais de gestion occasionnés par les faits frauduleux seront portées dans le cadre de ces travaux de refonte.

V. Vers une continuité des droits assurée lors de la période délicate de renouvellement des titres de séjour

Contexte et Problématique

Les retards de plus en plus fréquents dans l'obtention des titres de séjour se révèlent problématiques pour de nombreux allocataires.

En réponse à la situation actuelle des Préfectures notamment depuis la crise Covid, les Caisses d'allocations familiales ont ajusté leurs procédures afin de garantir que les allocataires ayant respecté les délais pour le renouvellement de leur titre de séjour ne soient pas pénalisés. Cependant, les dossiers examinés en médiation témoignent que, malgré ces précautions, des ruptures de droits peuvent encore se produire.

La procédure de demande de titre de séjour en ligne, prévue par le décret du 24 mars 2021, a été progressivement étendue à d'autres catégories de titres de séjour depuis son lancement initial. Aujourd'hui, la majorité des demandes sont réalisées via le téléservice de l'ANEF (Administration Numérique des Étrangers en France). Pour les usagers rencontrant des difficultés avec la démarche en ligne, des solutions de substitution ont été prévues pour permettre d'autres modalités de dépôt de dossiers.

Les consignes de traitement des dossiers Caf prévoient donc pour ces deux circuits la prolongation des droits aux prestations sur présentation de certains justificatifs des démarches effectuées auprès de la Préfecture pour le renouvellement du titre de séjour. Ces consignes concernent les allocataires qui ont réalisé leurs démarches dans les temps et ne sont pas applicables à ceux qui auraient demandé le renouvellement de leur titre de séjour hors des délais prévus.

Dans la pratique, des attestations de prolongation d'instruction qui ne sont pas délivrées systématiquement dans les délais

Lorsqu'ils utilisent le téléservice ANEF, les demandeurs ne se voient plus délivrer de récépissé de demande de renouvellement de leur titre de séjour. Ils reçoivent d'abord une confirmation du dépôt de leur demande, suivie d'une attestation de prolongation d'instruction.

Selon le suivi législatif Caf, l'attestation de prolongation d'instruction d'une demande de renouvellement de titre de séjour équivaut à un récépissé de renouvellement et permet de prétendre à ce titre au bénéfice des prestations.



L'attestation de prolongation d'instruction autorise la présence en France de son titulaire durant une période mentionnée sur le document (3 mois) et son authenticité est vérifiable sous le portail Agdref par les gestionnaires de la Caf.

Dans le suivi législatif, il est précisé que cette attestation est délivrée à la suite de la réception de la confirmation du dépôt de la demande de titre de séjour « après environ une semaine (en particulier si leur précédent titre de séjour arrive à expiration) ».

La procédure mise en place dans les Caf repose sur ce présupposé.

Cependant, il apparaît que le délai de délivrance de ce document a été sous-estimé.

Cette situation est également relevée par le Défenseur des droits dans un rapport récent intitulé « L'Administration numérique pour les étrangers en France ».

Ainsi, les interruptions de droits entre la date de fin de validité du titre de séjour et celle de début de validité de l'attestation de prolongation d'instruction sont fréquentes.

Pour les bénéficiaires ne recourant pas au téléservice ANEF, les consignes en vigueur avant la mise en place du téléservice demeurent les mêmes : sous réserve de démarches entreprises par l'allocataire en vue du renouvellement de son titre de séjour initiées avant l'expiration de celui-ci, le droit aux prestations est maintenu jusqu'à la date du rendez-vous en préfecture en vue de déposer un dossier de renouvellement de titre.

Dès lors, une iniquité de traitement semble exister entre les allocataires passant par le téléservice pour renouveler leur document de séjour et ceux n'utilisant pas ce service. Les premiers peuvent subir des ruptures de droits

malgré des démarches effectuées dans les délais impartis si l'attestation de prolongation d'instruction n'est pas émise, alors que les seconds n'ont qu'à justifier avoir entamé des démarches.

Des interruptions de droits fréquentes en présence de récépissés ou d'attestations comportant des périodes de validité discontinues

Quel que soit le circuit choisi, il est fréquent d'observer des discontinuités entre les dates de validité de deux récépissés ou d'attestations de prolongation d'instruction. À cet égard, la législation en vigueur prévoit une règle de continuité pour éviter ces interruptions de droits.

Lorsque le renouvellement d'un titre de séjour ne fait pas immédiatement suite au précédent et que l'application rigoureuse des règles concernant les dates d'effet entraîne une perte de deux mois de droits pour l'allocataire, la règle de continuité s'applique. Ainsi, si un titre se termine sur un mois et est renouvelé sur le mois suivant, il n'y a pas d'interruption de droit.

En revanche, aucune directive spécifique n'existe lorsque les dates de validité sont plus éloignées.

Toutefois, face à la fréquence croissante de ces interruptions, certaines Caf ont adopté une pratique qui consiste, sous réserve d'une attestation de la Préfecture confirmant que le titulaire du titre de séjour est en situation régulière, à valider la période non couverte par un titre de séjour ou un récépissé.

Il convient de noter que chaque Caf peut avoir des pratiques différentes, particulièrement dans les départements qui n'ont pas connu, par le passé, des retards importants de la part des Préfectures.

Une procédure parfois méconnue des agents des Caf

Plusieurs instructions techniques ont été publiées en 2021 et 2022 sur le sujet de la prolongation des droits des allocataires lors du renouvellement de leur titre de séjour.

Malgré tout, ces procédures ne sont pas toujours connues des gestionnaires-conseils et les attestations de prolongation d'instruction ne sont pas réclamées aux allocataires dont le titre de séjour précédent est arrivé à expiration.

Ces allocataires doivent souvent recourir à une réclamation ou à la médiation pour demander l'application de cette procédure.

Exemple

L'allocataire était en possession d'une carte de séjour temporaire valable jusqu'en avril 2024.

Il dépose son dossier de renouvellement et reçoit une confirmation du dépôt de sa demande de renouvellement en janvier 2024.

La première attestation de prolongation qui lui est délivrée est valable d'août 2024 à novembre 2024. En application des consignes existantes, il subit une rupture de ses droits aux prestations d'avril à août 2024 alors qu'il avait effectué ses démarches dans les temps.

Un autre allocataire obtient une première attestation de prolongation d'instruction valable de janvier 2024 à avril 2024 puis une seconde attestation de prolongation valable de juin 2024 à septembre 2024. Le versement de ses droits sont interrompus d'avril 2024 à juin 2024.

Préconisations de la médiation

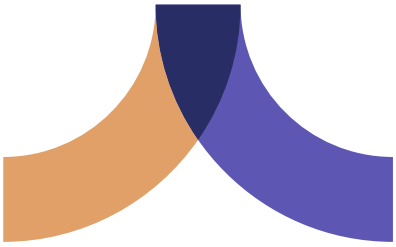
1. Rendre plus visible les consignes de prolongation des droits aux prestations lors d'une demande de titre de séjour dans @doc, l'outil documentaire des gestionnaires.

Une page dédiée a été créée dans cet outil. Elle est accessible via la page Documentation / Nature des titres de séjour allocataire - conjoint et droits aux prestations et codifications Cristal par des liens figurant dans le tableau recensant les différents titres de séjour à la rubrique « Autres titres de séjour » (Rendez-vous préfecture, Confirmation de dépôt d'une demande de renouvellement…).

Ce chemin n'est pas très intuitif.

La médiation préconise d'ajouter un lien vers cette page dans la rubrique « important » qui fait figure de préambule à cette liste.

Cette rubrique « important » a été enrichie au grès de l'actualité et des évolutions et elle constitue désormais une liste un peu hétéroclite d'informations (Conséquences du Brexit, assistants digitaux, Mayotte…) qui, en raison de sa





longueur, la rend peu lisible.

Au-delà de la préconisation d'ajout d'un lien vers cette page, il semble nécessaire d'organiser cette liste en faisant des regroupements, en mettant des titres et en créant un encart pour tout ce qui a trait au maintien des droits (prolongation automatique et lien vers la page détaillée pour la prolongation sur justificatif).

2. Considérer que l'attestation de confirmation du dépôt d'une demande de renouvellement d'un titre de séjour dans le cadre du dépôt d'une demande renouvellement d'un titre de séjour vaut récépissé de renouvellement

Cette évolution des consignes, qui s'appliquerait aux demandes déposées via le téléservice dans les délais (entre le 120e et le 60e jour qui précède l'expiration du titre), permettrait de ne pas pénaliser les allocataires en cas de retard de la Préfecture.

3. Renforcer les liens entre les Caf et les Préfectures

Certaines Caf ont mis en place des circuits avec leur Préfecture qui ont permis de fluidifier les échanges et de signaler la situation d'usagers dont le titre de séjour arrive à expiration et n'ayant pas reçu leur attestation de prolongation. Ces situations peuvent faire l'objet d'un traitement prioritaire afin de leur permettre de conserver leurs droits aux prestations. Les Caf peuvent également servir de relai aux messages des Préfectures demandant aux usagers d'antici-



Perspectives

Il est prévu que l'article D512-1 du code de la sécurité sociale listant les documents de séjour valables pour les prestations familiales soit revu pour prendre en compte les attestations de prolongation d'instruction, ce qui donnera plus de visibilité à ces consignes déjà appliquées par les Caf.

Enfin, le pôle médiation nationale a examiné de nouvelles pistes en concertation avec les services experts de la Cnaf sur le sujet, notamment la possibilité de considérer la confirmation de dépôt comme un justificatif permettant la prolongation des droits au même titre que la convocation pour rendez-vous. La problématique a fait l'objet d'une saisine de la DSS et la proposition a reçu une réponse favorable.

Ces nouvelles dispositions et leurs modalités techniques vont faire l'objet d'une instruction à destination du réseau des Caf.



VI. Coup de projecteur sur les préconisations du réseau

Au sein des Caf, chaque médiateur produit son rapport d'activité annuel. Ces rapports sont par ailleurs transmis au pôle médiation nationale à des fins d'analyse.

Au-delà des thématiques abordées précédemment, reposant sur les remontées du réseau des médiateurs, le pôle médiation nationale a sélectionné quelques exemples de préconisations et d'initiatives locales, souvent inspirantes, sur d'autres sujets.

Il s'agit d'une liste non exhaustive et d'autres médiateurs ont également proposé des pistes d'amélioration pertinentes notamment sur la gestion des dossiers frontaliers ou encore l'articulation avec l'Aripa.

Ci-après 8 préconisations émanant de 6 régions différentes : deux exemples issus de médiateurs de la région Auvergne Rhône-Alpes, deux de la région Grand-Est, un de la région Pays de la Loire Centre Val-de-Loire, un de la région Ile-de-France, un de la région Bourgogne Franche-Comté et un de la région Nouvelle-Aquitaine.



Préconisation n°1

MÉDIATION DE LA CAF DE LA LOIRE (42)

Absence de contrôle de cohérence

Lors de l'examen de situations, il a été constaté qu'il n'existait aucun contrôle de cohérence entre les ressources d'un enfant présentes dans une déclaration trimestrielle de ressources pour l'étude du Rsa et de la prime d'activité et sa prise en compte sur le dossier de ses parents.

La réglementation prévoit la prise en compte des enfants dont l'allocataire assume la charge effective et permanente pour l'étude de ses prestations, sous réserve que l'enfant ne perçoive pas une rémunération mensuelle supérieure à 55 % du Smic brut.

Or il a été constaté qu'un enfant dont les ressources mensuelles présentes dans une déclaration trimestrielle de ressources sont supérieures à 55 % du Smic brut demeurait à tort à charge de l'allocataire pour l'étude des prestations et ce, sans qu'aucun signalement ou blocage ne soit présent sur le dossier.

La régularisation des dossiers avait de ce fait conduit à l'établissement d'indus de prestations et ce parfois sur des périodes de plusieurs mois.

Afin de prévenir ces indus et sécuriser les données, dans la perspective de l'adossement du Rsa et de la prime d'activité au DRM (Dispositif de ressources mensuelles), un levier d'optimisation a été demandé par le médiateur dès le mois d'août 2024 et reste à ce jour en attente de réponse.

Préconisation n°2

MÉDIATION DE LA CAF DE L'ISÈRE (38)

Suppression des notifications

« De nombreuses notifications figurent avec la mention « supprimée » sous Nim's.

Du fait de ce système de suppression automatique, elles ne sont pas adressées à leur destinataire (allocataire, bailleur...).

Cette problématique :

- génère de l'incompréhension de la part de nos usagers qui ne sont pas informés de la régularisation de leur dossier (que ce soit sur un maintien de droit, un trop perçu ou bien un rappel).

- est source de sollicitations en accueil, de réclamations, de recours... ainsi que de saisie de la médiation.



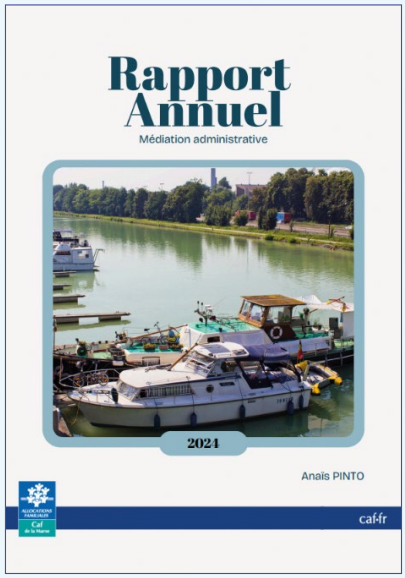
Bien que cette typologie reste à la marge (moins de 1,0% des saisines en médiation), le questionnement se pose sur le gain au regard des démarches des allocataires et le temps de traitement qui auraient pu être aisément évités par l'envoi de ces notifications.

À titre de préconisation, il conviendrait que la Cnaf reprenne une réflexion sur cette thématique, tenant compte que l'aspect financier lié à l'affranchissement du courrier n'est plus à retenir. Ces notifications pourraient certainement être mises à disposition de l'allocataire sur son espace personnel, sans envoi postal. »

Préconisation n°3

MÉDIATION DE LA CAF DE LA MARNE (51)

Notifications et traçabilité des créances



« Plus de 55% des saisines ne relèvent pas d'une erreur de la Caf mais elles illustrent néanmoins l'incompréhension des allocataires au regard des décisions de droits, non droits ou de créances notifiées par les services.

Aussi, il est primordial de veiller à expliciter et argumenter les décisions notifiées et, dans le cadre des créances, accompagner leur notification d'une démarche de prévention.

La Caf de la Marne a menée depuis le mois de janvier 2024 une expérimentation consistant à :

- tracer toutes les dettes par une note interne formalisée et éditée par le GCA à l'origine de la dette qui comporte différentes informations :

- la date de la dette

- son origine explicite

- la responsabilité de la dette

- le signalement de suspicion de fraude le cas échéant.

L'objet de cette note interne étant de faciliter les réponses apportées par la ligne du public et éviter les allers et retours entre le service prestation et le recouvrement lors du dépôt de contestations ou de demandes de remise de dette.

- Appeler les allocataires lorsqu'une dette de 500 € ou plus est notifiée afin de l'en avertir, lui expliquer la nature et l'origine de cette dette avec une optique de prévention des indus.

Cette expérimentation a été généralisée en 10/2024 et j'en assure la supervision mensuelle. »

Préconisation n°4

MÉDIATION DE LA CAF DU BAS-RHIN (67)

Notifications d'indus

« Les deux motifs principaux de saisines de médiation correspondent aux incompréhensions de nos allocataires vis-à-vis d'une décision Caf et surtout d'une incompréhension d'un trop-perçu.

Ces motifs sont en constantes évolution à travers les années au niveau de la médiation.

PRÉCONISATIONS

- Proposition lors de la liquidation des dossiers au moment de l'implantation de créances:

1. Modifier systématiquement la notification d'indu de manière très complète et précise.

2. Régler le problème informatique des notifications effectivement modifiées par les agents au moment du traitement du dossier lorsque celui est ensuite instable. En effet



le passage d'un dossier par le service vérification annule automatiquement la modification faite par le GCA et le message "standard" est alors mis en place sur la notification.

3. Établir une note interne explicative concise précisant le ou les motifs de l'indu, ce qui induit la compréhension de l'agent mais également des services en lien avec le public.

4. Établir un contact téléphonique tracé avec l'allocataire pour l'informer de sa créance mais aussi pour lui en expliquer la teneur, les raisons et ainsi lui faire part des bonnes pratiques afin d'éviter la réitération de créances et de contacts. Cette démarche s'inscrirait donc dans la posture de "l'aller vers" correspondant aux préconisations Cnaf.

La Caf du Bas-Rhin a effectivement débuté en fin d'année 2024 une opération d'appels téléphoniques sortants mais uniquement pour les indus issus des contrôles trimestriels, opération qui pourrait rapidement devenir obsolète avec l'arrivée de l'adossement au DRM. Une autre opération d'appels sortants de la part des GCA établissant des indus supérieurs à une somme fixée s'avère nécessaire afin de limiter les contacts a posteriori au niveau de la ligne du public et ensuite les saisines de médiation.

- Proposition lors du contact en relation de service:

1. Inciter les CSU de la plateforme téléphonique à proposer des rendez-vous téléphoniques dans le cadre d'une créance complexe ou d'incompréhension de la part de l'allocataire.

2. Améliorer de manière notoire la qualité de la réponse mail en utilisant les outils de supervision.

3 .Continuer à développer "l'aller vers" sur des thématiques liées aux indus à l'instar de ce qui est déjà en place au niveau de la relation de service traité par les gestionnaires accès aux droits.

Ces propositions permettraient de redonner compréhension et confiance de l'usager vis à vis des décisions Caf et ainsi de limiter le nombre de saisines de médiation.

L'allocataire a besoin clairement de compréhension pour lui permettre d'accepter les décisions issues de la Caf. »

Préconisation n°5

MÉDIATION DE LA CAF DE LA LOIRE-ATLANTIQUE (44)

Charge d'enfant et outil d'aide à la décision

« Les questions liées aux transferts de charge d'enfant(s) sont parmi les thèmes les plus fréquents. Ce constat est assez largement partagé par les médiateurs.

Concernant la difficulté de détermination de la charge d'enfant, @doc est peu facilitant car les informations sont dispersées dans plusieurs sections (charge d'enfant, résidence alternée…), ce qui nécessite de nombreux clics pour obtenir une vue l'ensemble.

Une des bonnes pratiques est d'aviser l'autre parent lors du transfert. Or, il n'existe pas de courrier dédié dans la « tâche écrire ». C'est parfois



le seul fait d'une gestion maladroite de ces situations qui crée le litige avec la Caf, voire avec l'autre parent.

Contrairement à d'autres domaines comme la détermination du droit au séjour ou de la législation applicable, il n'existe pas d'outil d'aide à la décision pour déterminer la charge d'enfant.

Les transferts de charge d'enfant(s) sont des opérations relativement courantes mais toujours délicates.

Ils nécessiteraient des outils plus appropriés et aidants. »

Préconisation n°6

MÉDIATION DE LA CAF DE PARIS (75)

Conditions de résidence



L'analyse des saisines de la médiation par les allocataires dont les dettes ont été qualifiées de frauduleuse suggèrent que les allocataires ne se sont pas correctement approprié la condition de résidence : en cas de séjour hors de France de plus de 92 jours, le versement de l'Aah et du Rsa n'est possible que pour les seuls mois civils complets de présence en France. Dans le cadre des politiques de prévention des indus et de nos obligations d'informer les allocataires, il est nécessaire de mieux communiquer sur cette condition en complément des informations déjà disponibles sur le www.caf.fr.

Cela pourrait faire l'objet d'articles dans les pages locales du www.caf.fr ou de campagnes courriel ou SMS à destination des bénéficiaires de ces prestations.

Pour l'Aah:

Quelles sont les conditions pour en bénéficier ?

IMPORTANT

Depuis le 1er octobre 2023, l'allocation aux adultes handicapés est **déconjugalisée**.
Il s'agit d'un nouveau mode de calcul pour les personnes en couple, sans prise en compte du conjoint et de ses ressources.

Pour bénéficier de l'Aah, vous devez :

- remplir les **conditions générales** pour bénéficier des prestations familiales ;
- avoir une résidence permanente sur le territoire métropolitain ou dans les DOM (hors Mayotte) ;
- ne pas quitter le territoire français plus de 3 mois au cours de l'*année civile* ou de date à date (sauf exception et sous condition pour :
  - une hospitalisation à l'étranger ;
  - le placement dans un établissement et service médico-social en Belgique ;
  - la poursuite d'études et/ou stages professionnels à l'étranger).

Pour le Rsa:

Quelles sont les conditions pour en bénéficier ?

Pour bénéficier du revenu de solidarité active (Rsa), vous devez :

- avoir plus de 25 ans.

Si vous êtes enceinte ou si vous avez au moins un enfant, vous pouvez bénéficier du Rsa sans condition d'âge.
Si vous avez entre 18 et 25 ans, sans enfant, vous devez avoir exercé une activité à temps plein pendant au moins 2 ans sur les 3 dernières années. Pour bénéficier du Rsa « jeune actif », vous devez aussi respecter les conditions énoncées ci-après.

- Habiter en France de façon stable (au moins 9 mois dans l'année).



Préconisation n°7

MÉDIATION DE LA CAF DE SAÔNE-ET-LOIRE (71)

Modification des pièces demandées pour le droit à l'allocation forfaitaire décès enfant - Ade (thématique travaillée en lien avec le pôle médiation nationale)

« Situation de médiation : Madame P. adresse à la Caf un certificat de son médecin indiquant que sa grossesse a pris fin au terme de 24 semaines et un jour. Elle ne souhaite pas entamer une reconnaissance administrative auprès de l'état civil pour un enfant né sans vie. Ainsi, ils ne peuvent fournir un acte d'enfant sans vie, document demandé pour le paiement de l'Ade. En effet, dans notre outil documentaire (portail @doc), ce document figure dans la liste des pièces à solliciter pour le paiement de la prestation.

Le dossier est très sensible humainement au motif que les deux précédentes grossesses de Madame P. ne sont pas arrivées à leur terme.

Or, il ressort de l'article D.532-1 du code de la sécurité sociale que l'Ade est versée pour les décès intervenus au cours de la grossesse dans les conditions prévues pour l'obtention du droit, et en présence d'un document constatant la passation du premier examen prénatal. L'acte d'enfant sans vie n'est pas mentionné dans la législation pour le paiement du droit.

Depuis cette situation de médiation transmise au pôle national de médiation, la liste des pièces permettant l'étude du droit a été modifiée en juillet 2024 sur le portail @doc. »

Préconisation n°8

MÉDIATION DE LA CAF DE LA GIRONDE (33)

Souhait de l'allocataire de connaître les éléments chiffrés pris en compte lors de la régularisation du dossier suite contrôle

« Suite à **contrôle sur place (11.6%)**

Saisine de la médiation à réception de la notification d'indu, simultanément à une contestation, avant et après la CRA

-Thème récurrent depuis quelques années

-Augmentation des demandes de transmission du rapport d'enquête

PRÉCONISATIONS

Dès que l'allocataire demande des explications sur l'indu ou manifeste son désaccord:

-Adresser le rapport d'enquête.

-Justifier des sommes retenues mensuellement lors de la modification des Dtr

Suite à **contrôle sur pièce (8.8%)**

Indu généré suite à l'enregistrement des PJ fournies par l'allocataire (ex : BS) ou en l'absence de PJ.

Saisine de la médiation pour connaitre les montants pris en compte mensuellement lors de la régularisation

PRÉCONISATION

-Justifier sur la notification d'indu ou lors de la réclamation des sommes retenues mensuellement sur les Dtr suite à un contrôle Rac. »







3 Suivi des préconisations et perspectives

I. Suivi des préconisations

Les préconisations formulées par le pôle médiation nationale de 2014 à 2023 et les suites apportées sont compilées dans le tableau en annexe.

Si des actions restent encore à mettre en œuvre, de nombreuses améliorations ont été apportées aux sujets identifiés dans les précédents rapports. Ces résultats sont le fruit de la collaboration de la médiation nationale avec les différentes directions de la Cnaf (Direction des politiques familiales et sociales, Direction comptable et financière, Direction du réseau, ...) sans lesquelles ces avancées n'auraient été possibles.

Ce nouveau focus propose un point d'avancement de la mise en œuvre des préconisations émises par la médiation nationale jusqu'en 2023.

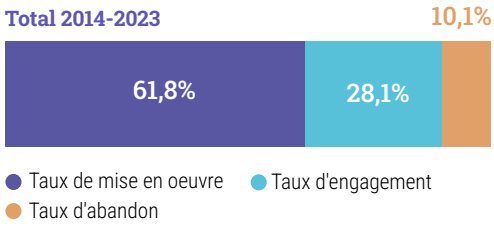
	Organisation	Réglementation	Total
En cours	4	3	7
Poursuite	9	9	18
Aboutie	26	29	55
Abandonnée	5	4	9
Nombre de préconisations	**44**	**45**	**89**

En cours	La proposition est en cours d'étude
Poursuite	Des actions ont déjà été réalisées. Les travaux se poursuivent
Aboutie	La proposition a abouti et est donc considérée comme terminée
Abandonnée	La proposition a été abandonnée et est considérée comme terminée

	Organisation	Réglementation	Total
Taux de mise en œuvre	59,1%	64,4%	**61,8%**
Taux d'engagement	29,5%	26,7%	**28,1%**
Taux d'abandon	11,4%	8,9%	**10,1%**

Si une grande partie des préconisations formulées jusqu'en 2023 a été mise en œuvre (61,8 %), quelques-unes ont dû être abandonnées (2 en 2024).

Un peu plus de 28% des préconisations formulées dans les précédents rapports ont été engagées.



Ces résultats, toujours positifs, confortent la pertinence des propositions émises par la médiation et l'intérêt porté à celles-ci par la Branche. En effet, si la plupart des préconisations sont le produit d'une concertation avec les équipes, leur mise en œuvre traduit l'engagement des différentes directions dans ce processus d'amélioration de la qualité.

Si des avancées notables ont été constatées durant l'année 2024, par exemple sur la gestion des mutations, la majeure partie des travaux se poursuit en 2025 (évolution du cadre juridique de la médiation, partage des prestations…).

Au-delà de l'engagement et du suivi des précédentes préconisations, l'année 2024 a également abouti à l'identification de nouvelles pistes d'amélioration (développées dans le chapitre 2 du présent rapport).

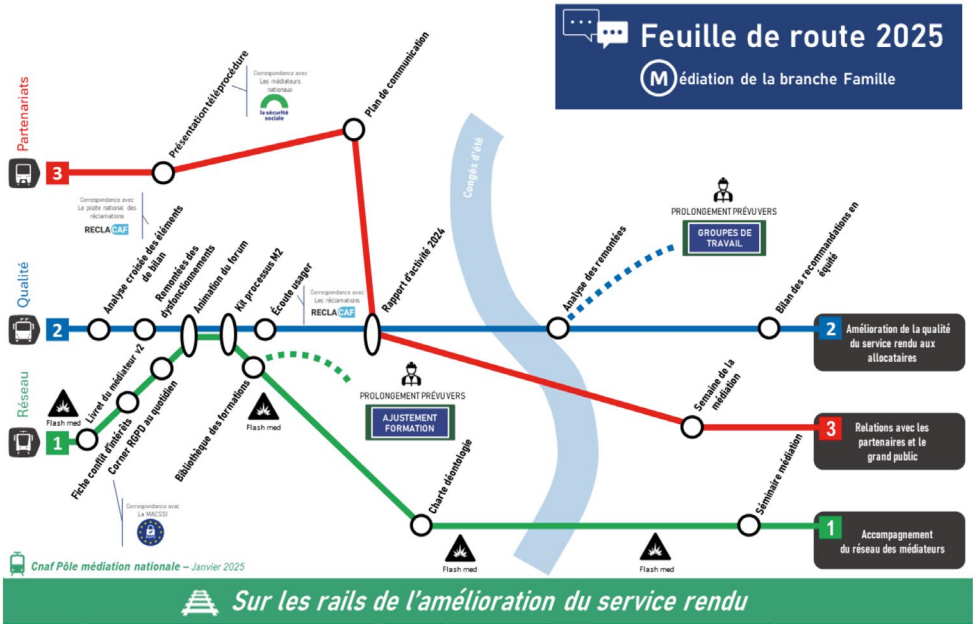
Autour des cinq thématiques identifiées 16 nouvelles préconisations ont été émises. Les travaux portant sur ces préconisations ont déjà été largement engagés en lien avec les différentes directions de la Cnaf que nous remercions à nouveau pour l'intérêt porté aux propositions de la médiation.

Au total, la médiation a formulé 105 préconisations depuis la mise en place du réseau.

II. Feuille de route 2025

À l'instar de l'année passée, le pôle médiation nationale a élaboré sa feuille de route 2025 afin de partager une vision globale des projets à venir avec le réseau.

Articulée autour des trois principales missions du pôle, cette feuille de route présente les différentes étapes jalonnant sa trajectoire.



Sur l'accompagnement du réseau des médiateurs

Le début de l'année a été marqué par la livraison de différents supports, à commencer par la version actualisée du livret du médiateur.

Suivront une nouvelle fiche pratique sur le conflit d'intérêts, la livraison de la bibliothèque des formations présentée au séminaire ainsi que la charte de déontologie de la médiation.

Capitalisant sur les propositions formulées par les médiateurs durant les ateliers du séminaire 2024, le contenu de l'offre de formation nationale évoluera.

L'année sera par ailleurs ponctuée de différents webinaires, notamment sur la protection des données au quotidien et les désormais incontournables Flash Med (webinaires de revue des actualités) chaque trimestre.

Enfin, l'année s'achèvera avec l'organisation d'un nouveau séminaire médiation.

Sur l'amélioration de la qualité du service rendu aux allocataires

Cet axe est placé au cœur des projets du pôle national en 2025, à commencer par l'optimisation du circuit des remontées des dysfonctionnements et de leur analyse (groupes de travail, expérimentations…).

Dans le cadre de ce projet, les nouveaux animateurs du forum joueront un rôle clé aux côtés des référents régionaux.

Partie prenante de la démarche qualité intégrée, la médiation est rattachée au processus M2 « Répondre, orienter, accompagner l'usager ». Le pôle national accompagnera le réseau dans l'appropriation du kit de processus et sa mise en œuvre. Les médiateurs seront par ailleurs très probablement associés aux revues de performance au niveau local.

Autre projet phare, cette nouvelle année marquera également le renforcement de la collaboration entre le pilote national des réclamations et le pôle médiation nationale avec l'analyse croisée de nos éléments de bilan respectifs et la mise en œuvre d'une écoute usager conjointe. Le pôle national proposera en fin d'année un bilan inédit sur les recommandations en équité.

Sur les relations avec les partenaires et le grand public

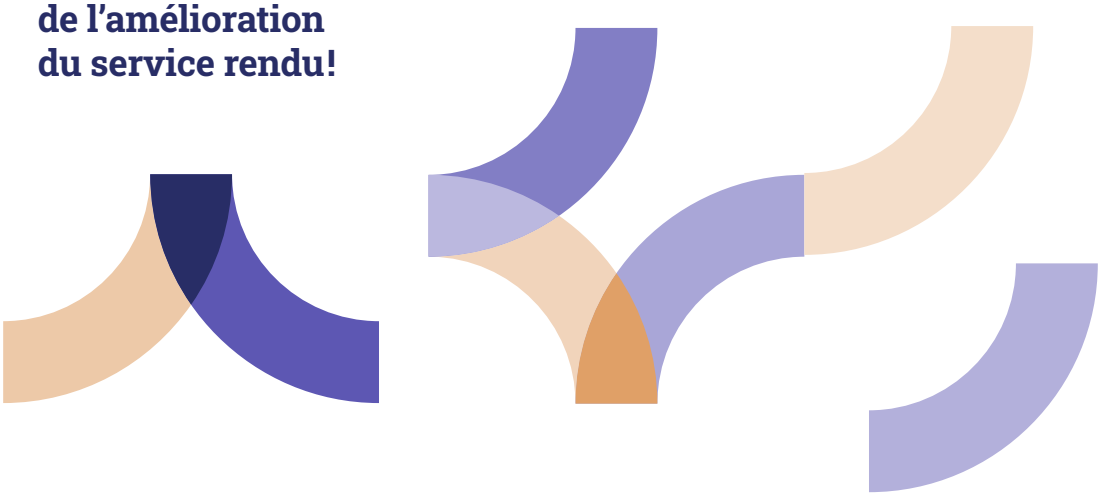
La collaboration avec nos partenaires se poursuit en 2025 avec les rencontres trimestrielles du groupe des médiateurs nationaux de la sécurité sociale et notamment, en début d'année, par une séquence de présentation consacrée au déploiement de la téléprocédure médiation dans les Caf.

Aussi, le projet d'actualisation du protocole d'accord liant notre Institution au Défenseur des droits devrait aboutir dans le courant de l'année.

La réflexion engagée sur la promotion de la médiation en interne permettra d'élaborer un plan de communication ciblé.

Enfin, de nouvelles animations seront proposées à l'occasion de la semaine de la médiation 2025.

La médiation sur les rails de l'amélioration du service rendu!







Annexe

Suivi des préconisations du pôle médiation nationale

Légende statuts

En cours	La proposition est en cours d'étude
Poursuite	Des actions ont déjà été réalisées. Les travaux se poursuivent
Aboutie	La proposition a abouti et est donc considérée comme terminée
Abandonnée	La proposition a été abandonnée et est considérée comme terminée

N°	Préconisation	Date constat	Statut	Date màj
	ORGANISATION - Notifications			
1	Améliorer la qualité des notifications adressées aux allocataires	2014, 2017, 2018, 2019, 2020	Aboutie	2024
2	Notifier à tous les allocataires les changements de droits ou les non-droits	2014	Aboutie	2015
3	Automatiser la fourniture d'attestations de non droits	2014	Aboutie	2014
4	Personnaliser les courriers et les notifications	2016, 2017	Aboutie	2017
	ORGANISATION - Téléphone			
5	Offrir un numéro d'appel joignable de l'étranger	2014	Aboutie	2015
6	Supprimer le coût surtaxé du numéro d'appel Caf (0810)	2014	Aboutie	2020
7	Harmoniser les pratiques concernant les retenues sur rappel, disposer d'une doctrine plus fine	2014	Aboutie	2024
	ORGANISATION - Recouvrement des indus			
8	Appliquer aux rappels de prestations le même principe qu'en matière de prestations à échoir en ne récupérant que le montant de retenues dues au titre du PRP durant la période considérée	2022	Abandonnée	2024

9	Clarifier les règles de dérogation au PRP et rappeler le principe de son application en particulier en cas de réclamation ou de reste à vivre insuffisant	2018	Aboutie	2022
10	Revoir le barème national indicatif appliqué en absence de PRP afin de ne pas limiter la durée de remboursement à 4 ans	2018	Aboutie	2022
11	Gérer plus équitablement les créances en cas de séparation en favorisant un recouvrement auprès des deux débiteurs	2017	Abandonnée	2020
	ORGANISATION - Contrôle et lutte contre la fraude			
12	Harmoniser les pratiques de contrôle des Caf	2014	Aboutie	2016
13	Redéfinir un barème de récupération des indus	2014, 2016, 2018	Aboutie	2019
14	Harmoniser le traitement des dépôts de plainte classés sans suite	2016	Aboutie	2018
15	Mettre en place une procédure contradictoire plus systématiquement, notamment en matière de contrôle sur pièces	2016	Aboutie	2020
16	Permettre aux médiateurs d'exercer pleinement leur rôle de droit à un second regard sur les dossiers qualifiés en fraude	2016	Aboutie	2018
17	Nuancer la communication en cas de qualification de fraude	2016	Aboutie	2016
18	Lors du réexamen sur la 3e année des dossiers qualifiés en fraude, détecter les indus et les compensations éven-tuels	2019, 2020	Aboutie	2021
19	S'assurer de la bonne diffusion des critères de qualification des situations de vie maritale	2019, 2020	Aboutie	2021
	ORGANISATION - Dématérialisation, téléprocédure, caf.fr			
20	Mettre en place des échanges dématérialisés avec les Carsat pour faciliter le passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux. Moderniser la procédure d'échanges avec les Carsat	2014, 2018	Poursuite	2025

21	Amplifier la communication en direction des allocataires sur le Phishing (ou hameçonnage)	2014	Aboutie	2018
22	Ouvrir la télédéclaration aux tuteurs	2017, 2018	Aboutie	2022
23	Améliorer l'affichage sur caf.fr des dossiers des allocataires transgenres	2018	Aboutie	2019
24	S'assurer de la lecture des documents adressés de manière dématérialisée par un « avis de lecture » à l'instar du courrier	2016	Aboutie	2017
25	Évolution Moncompte caf.fr : Supprimer l'affichage des mouvements comptables sur le caf.fr en s'appuyant sur les choix pour l'envoi des notifications papier ou mail	2021	Abandonnée	2022
26	Évolution caf.fr : Illustrer par des tableaux et graphiques l'évolution des droits à l'AI au regard des ressources dans le caf.fr	2021	Abandonnée	2024
85	Optimiser les consignes locales sur le site caf.fr : audit régulier du contenu des pages locales par la Caf concernée, validation par des experts, standardisation des consignes, partage des supports entre les Caf	2023	En cours	2024
	ORGANISATION - Bonnes pratiques			
27	Modifier la procédure de gestion des transferts de charge d'enfant en prévoyant une nouvelle bonne pratique consis-tant à questionner systématiquement le parent gardien avant de régulariser les dossiers.	2021	En cours	2024
28	Aah/Subrogation : Systématiser les procédures de subrogation entre Caf et Carsat pour tous les bénéficiaires d'Aah quel que soit leur taux d'incapacité	2021	Poursuite	2025
29	Tirer les leçons de la réforme AI : Communiquer de manière plus personnalisée, mieux s'articuler avec les partenaires concernés, procéder plus aisément au versement s'acomptes	2021	Poursuite	2025

30	Collaboration CAF/MSA : Continuer de favoriser les liens transverses avec la MSA au niveau national et local afin de fluidifier les échanges, développer un travail commun d'harmonisation concernant les formulaires, les règles de gestion, le système d'information	2021	Poursuite	2025
31	Relations avec l'ambassade de la RDC en France : Prendre attache avec l'Ambassade de la République démocra-tique du Congo en France pour tenter de fluidifier les circuits. Allonger ce délai de 3 mois si cela s'avère nécessaire	2021	Aboutie	2022
32	Impossibilité pour les micro-entrepreneurs de fournir les justificatifs nécessaires à l'OD à la Prepare taux plein : Revoir les informations dans le portail technicien en modifiant les PJ dans le référentiel pour les micro-entrepreneurs	2022	Poursuite	2025
33	Impossibilité pour les micro-entrepreneurs de fournir les justificatifs nécessaires à l'OD à la Prepare taux plein : Revoir les formulaires papier en conséquence	2022	Poursuite	2025
34	Ajpp : Mettre en œuvre un plan de résorption de la charge efficace sans dégrader la relation de service en contrepartie	2022	Poursuite	2024
84	Identifier des correspondants Ajpp au sein des Caf Pivots vers lesquels les médiateurs des Caf participantes pourraient se tourner	2023	Abandonnée	2024
	ORGANISATION - Mutations			
35	Sur le sujet des mutations en général : Collaborer étroitement avec les services, notamment dans le cadre d'un groupe de travail dédié, afin de trouver les leviers pour améliorer l'efficacité du traitement des mutations et réduire les délais de traitement	2022	Aboutie	2024
36	Sur le cas des mutations étudiants en particulier : Prioriser, aussi bien en Caf sortante qu'en Caf entrante le traite-ment des certificats de mutation des étudiants	2022	En cours	2024

37	Consignes mutations : Faire évoluer les consignes de façon à ne pas muter un dossier en cas de retour chez les pa-rents pour une période déterminée même si une créance est détectée sur le dossier	2022	En cours	2024
38	Associer la médiation au groupe de travail composé des équipes dédiées de la Ccmsa et de la Cnaf afin de contribuer à l'amélioration et à l'optimisation du traitement des mutations autour de thématiques spécifiques	2022	Aboutie	2024
	ORGANISATION - ARIPA			
39	Accès GAIA : Donner accès à la consultation du logiciel de gestion du recouvrement des pensions aux médiateurs	2022	Poursuite	2025
40	Versement des pensions : Réduire les délais de reversement des pensions au créancier	2022	Aboutie	2023
41	Automatiser de l'intégration des pensions alimentaires dans les déclarations trimestrielles de Rsa et de prime d'activité pour les allocataires qui bénéficient de l'intermédiation financière	2022	Aboutie	2024
42	Attestation fiscale : Élaborer une attestation récapitulant le montant des pensions alimentaires recouvrées à destina-tion de l'administration fiscale	2022	Poursuite	2024
	RÉGLEMENTATION - Accueil du jeune enfant			
43	Introduire un délai de rétroactivité d'un mois pour les demandes de Cmg	2014, 2016	Aboutie	2018
44	Réviser la base documentaire @doc en supprimant la restriction concernant les enfants issus des territoires français d'outre-mer du bénéfice systématique de la prime à l'adoption sous prétexte de l'absence de services de l'aide sociale à l'enfance	2020	Aboutie	2022
45	Verser le Cmg structure en tiers payant	2014	Aboutie	2022

46	Faire évoluer les conditions d'attribution du complément de mode de garde aux allocataires en service civique	2018	Aboutie	2020
47	Harmoniser les plafonds forfaitaires d'octroi du Cmg quel que soit le type de structures	2014	Poursuite	2025
48	Harmoniser les seuils de viabilité entre les branches Vieillesse, Maladie et Famille pour le versement de la Paje	2014	Aboutie	2023
49	Mieux informer les familles des choix en matière de Prepare (prestation partagée d'éducation de l'enfant)	2017	Aboutie	2018
50	Accorder aux artistes-auteurs réduisant leur activité pour élever leurs enfants le bénéfice de la Prepare à taux partiel	2021	Aboutie	2021
	RÉGLEMENTATION - Aides au logement			
51	Revoir le dispositif de l'évaluation forfaitaire en matière d'aide au logement	2014, 2016, 2017	Aboutie	2021
52	Revoir le dispositif de l'évaluation forfaitaire pour les apprentis	2017	Aboutie	2020
53	Atténuer les effets annexes de la dégressivité des aides au logement.	2016	Abandonnée	2018
	RÉGLEMENTATION - Handicap			
54	Assurer le versement de la Mva aux bénéficiaire d'Aah travailleurs indépendant éligible à cette prestation	2020	Poursuite	2025
55	Supprimer l'exigence du justificatif d'invalidité pour appliquer l'abattement fiscal au titre de personne invalide	2014	Aboutie	2014
56	Supprimer le calcul trimestriel de l'Aah pour les allocataires exerçant une activité professionnelle	2014	Abandonnée	2018
57	Ouvrir le droit à l'Ars à tous les enfants à compter de 6 ans, quels que soient le niveau et le type de scolarisation, no-tamment pour les enfants handicapés	2014	Aboutie	2014

58	Prévenir les ruptures de droit (prolongation des accords)	2016, 2017	Aboutie	2018
59	Simplifier les démarches pour les bénéficiaires d'Ajpp	2017	Aboutie	2022
60	Inclure l'Aah dans la base ressources de l'Ass	2019	Abandonnée	2023
61	Aah et invalidité : Mieux orienter les allocataires vers les partenaires, mieux informer les allocataires et clarifier les consignes afin d'harmoniser les pratiques	2021	En cours	2025
62	Renouvellement Ajpp : Permettre l'ouverture d'un nouveau droit à l'Ajpp sans attendre la fin du délai de trois ans en faveur des parents d'enfant atteint d'un cancer	2019	Aboutie	2022
63	Ajpp et accord du service médical : Supprimer la condition d'accord explicite du service du contrôle médical pour procéder au renouvellement de l'allocation journalière de présence parentale	2022	Aboutie	2023
64	Ajpp et fonctionnaire : Étendre le renouvellement exceptionnel de l'Ajpp en faveur des parents salariés de la fonction publique	2022	Aboutie	2023
65	Ajpp et fractionnement pour les chômeurs : Revenir aux dispositions antérieures à la mise à jour du suivi législatif de juin 2022	2022	Aboutie	2023
87	Clarifier les consignes concernant les dérogations permettant de bénéficier de l'AAH avant l'âge de 20 ans	2023	En cours	2024
	RÉGLEMENTATION - Allocation de soutien familial (Asf)			
66	Verser l'Asfnr pendant la période nécessaire pour faire fixer la pension alimentaire	2021	Aboutie	2022
	RÉGLEMENTATION - ARIPA			
67	Recouvrement pensions : Adapter les modalités de recouvrement des impayés de pension dans certaines situations	2022	Poursuite	2024
68	Accompagnement parents : Mieux accompagner les parents pour mettre fin à la procédure de l'intermédiation finan-cière lorsque l'enfant devient indépendant financièrement	2022	Poursuite	2024

RÉGLEMENTATION - Cgod : Titres de séjour				
69	Intégrer les cartes de séjour pluriannuelles à la liste des documents de séjour permettant l'attribution des prestations	2018	Aboutie	2018
70	Réduire l'impact des délais de traitement des demandes de renouvellement de titres de séjour	2016, 2017	Aboutie	2020
86	Envisager un assouplissement réglementaire pour toutes les cartes de séjour de plus d'un an et appliquer la prolonga-tion de trois mois sur tout le territoire	2023	En cours	2024
RÉGLEMENTATION - Cgod : Droit au séjour				
71	Considérer qu'il y a activité professionnelle au sens du droit au séjour des ressortissants européens	2018	Aboutie	2021
RÉGLEMENTATION - Droit aux prestations en faveur des enfants étrangers				
72	Clarifier les règles actuelles concernant les droits aux prestations en faveur des enfants étrangers au regard de la ju-risprudence	2018	Aboutie	2023
RÉGLEMENTATION - Résidence en France				
73	Harmoniser les critères d'appréciation de la condition de résidence dans les différentes Branches de la sécurité so-ciale	2017	Aboutie	2024
RÉGLEMENTATION - Résidence alternée				
74	Faire évoluer les règles en matière de droits aux prestations en faveur des enfants en résidence alternée	2016, 2017, 2019, 2020, 2021	Poursuite	2024
75	Informer les parents sur la possibilité de partager certaines aides	2016, 2017, 2019, 2020, 2021	Poursuite	2024
76	Simplifier et automatiser la gestion du partage	2016, 2017, 2019, 2020, 2021	Poursuite	2024
77	Préciser certains points de l'IT 2020-021 : « Résidence alternée – Partage des aides personnelles au logement, revenu de solidarité active, prime d'activité »	2019, 2020	Aboutie	2021

RÉGLEMENTATION - Revenu de solidarité active				
78	Recentraliser le Rsa	2017	Poursuite	2025
79	Mieux apprécier la condition de 5 ans de résidence continue préalable	2017	Aboutie	2020
80	Harmoniser les modalités de prise en compte de la Pch dans le calcul du Rsa	2018	Aboutie	2020
RÉGLEMENTATION - Divers				
81	Supprimer la prise en compte des ressources des ex-conjoints pour le calcul de l'allocation différentielle	2014	Aboutie	2014
82	Valoriser de manière systématique un montant théorique forfaitaire de prestations familiales étrangères à la place du montant réel versé par l'autre pays en l'absence de réponse de l'organisme étranger	2021	Aboutie	2022
83	Prévoir l'exclusion des Pf étrangères du Rsa en cas de résidence alternée pour les allocataires transfrontaliers	2021	Aboutie	2022
88	Versement de la prime exceptionnelle de solidarité en faveur des personnes incarcérées : Adopter une position com-mune sur le sujet afin de permettre de régulariser les dossiers non payés	2023	Abandonnée	2025
RÉGLEMENTATION - Médiation				
89	Modifier le cadre juridique existant pour substituer à la suspension une règle d'interruption du délai de recours en cas d'engagement d'une médiation	2023	Poursuite	2025



Conception graphique : agence Comme un Arbre ! - Édition Juillet 2025

Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle 75685 Paris cedex 14
www.caf.fr
www.monenfant.fr