



## LA MEDIATION ADMINISTRATIVE 2022

### Les chiffres clés de la Médiation de la Caf de l'Eure

L'année 2022 est marquée par l'absence de la médiatrice.

Les activités de la médiation ont été ainsi confiées à plusieurs personnes au cours de l'année afin d'assurer la continuité de service.

L'activité de 2022 est conforme à celle constatée les années précédentes, soit **99 dossiers** contre 105 en 2021.

- **34 %** des saisines proviennent directement des allocataires.
- **53 %** des demandes sont des premières saisines.
- **2 %** font suite à une incompréhension d'une décision Caf.
- **61 %** des cas ne relèvent pas d'erreur Caf.
- **38 %** des décisions sont maintenues après étude en médiation.
- **45 %** des réponses ont été données par mail.

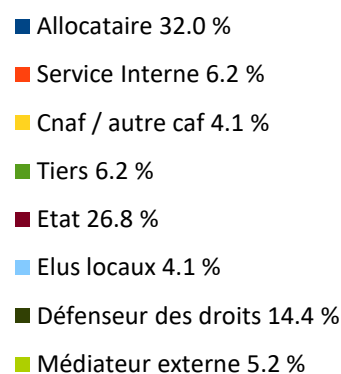
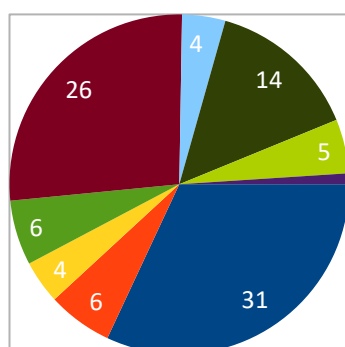
### TOP 3 des prestations les plus concernées en médiation

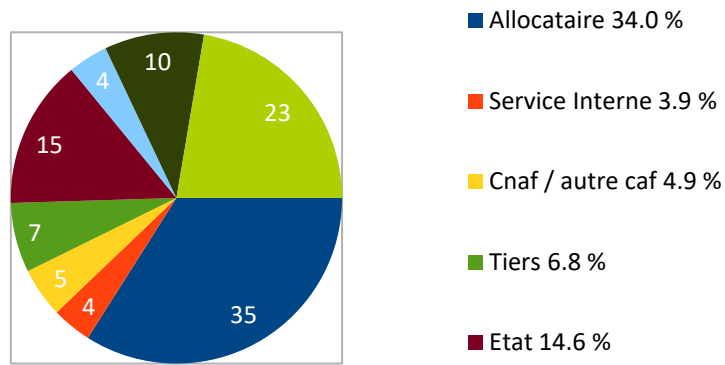
- **42 %** Aides personnelles au Logement
- **39 %** RSA & Prime d'activité
- **19 %** AAH & AEEH

### Les constats

#### Les demandeurs

2021

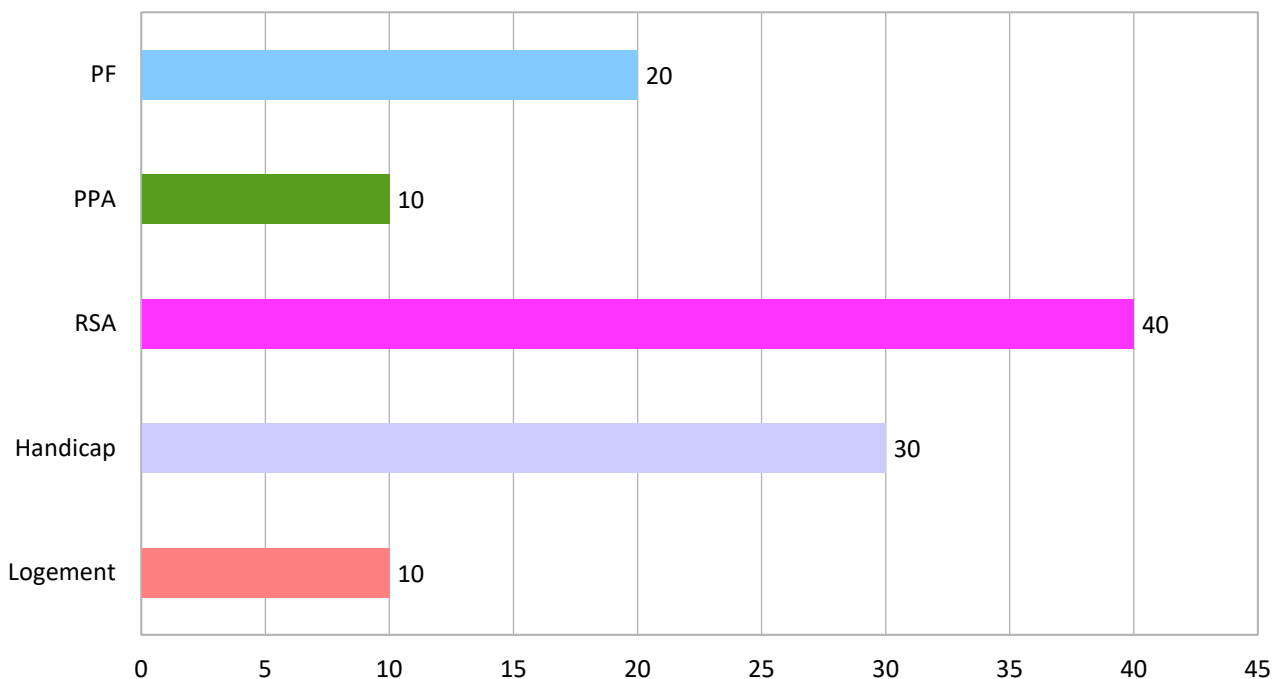




Les demandes proviennent principalement des allocataires (34 %) mais également des organismes extérieurs (Cpam, Carsat, ...) pour le recalcul des droits des aides au logement liés à la réforme de 2021 mais également pour les minima sociaux lors de l'attribution de la retraite de l'allocataire ou de son conjoint.

### Demandes reçues des Défenseurs Des Droits

#### Prestations concernées par les saisines des Défenseurs Des Droits (en %)



Les Défenseurs Des Droits sont des interlocuteurs de confiance en première ligne auprès des usagers et sont généralement saisis avant toute sollicitation des services de la Caf.

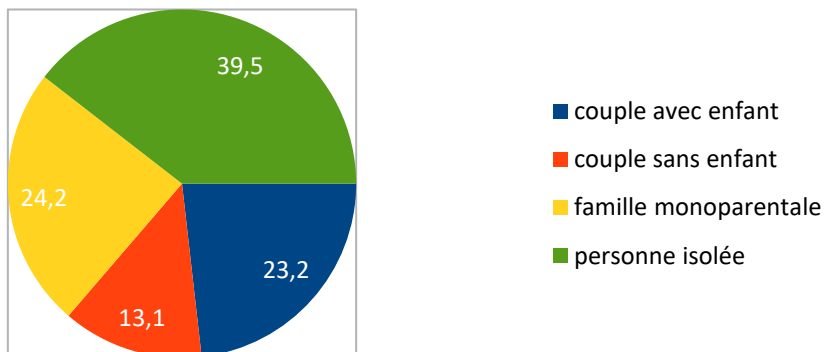
La hausse des 1ères saisines médiation (53,8 % en 2022 contre 36,1 % en 2021) est induite par les recours accrus aux Défenseurs des Droits mais aussi aux services de la Présidence de la République ainsi que des Ministères.

De même que pour l'ensemble des demandes, ces saisines concernent principalement des droits liés au Logement (38,3 %) ou aux Minima sociaux (RSA 28,1 % et AAH 19,4 %).

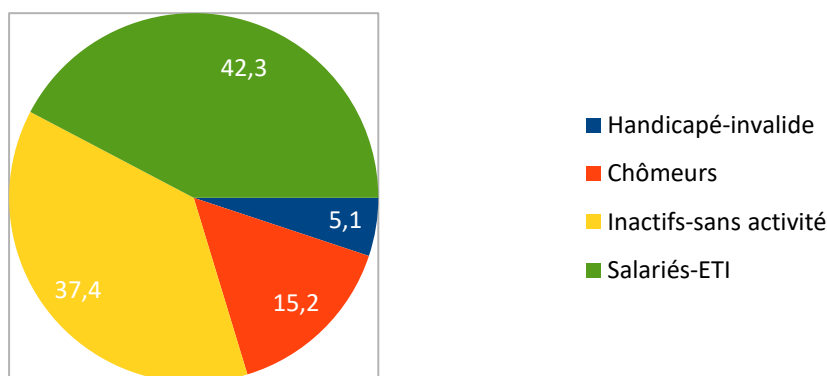
## La répartition par catégorie de foyer

Pour cette année 2022, il est intéressant de s'attarder sur le profil des personnes ayant recours au médiateur :

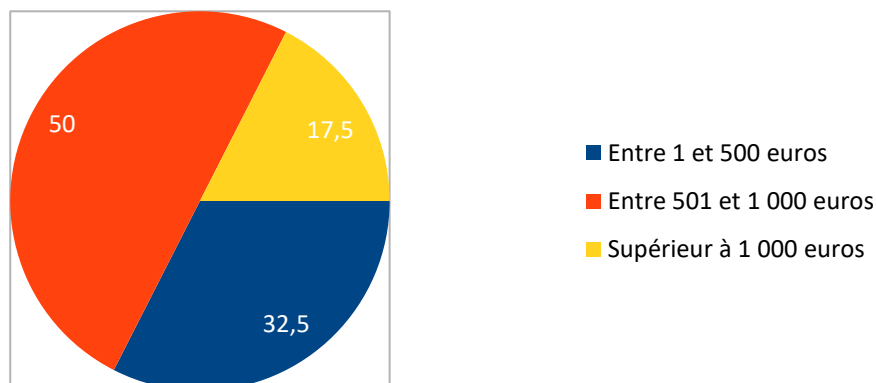
Catégorie de foyer



Catégorie d'activité

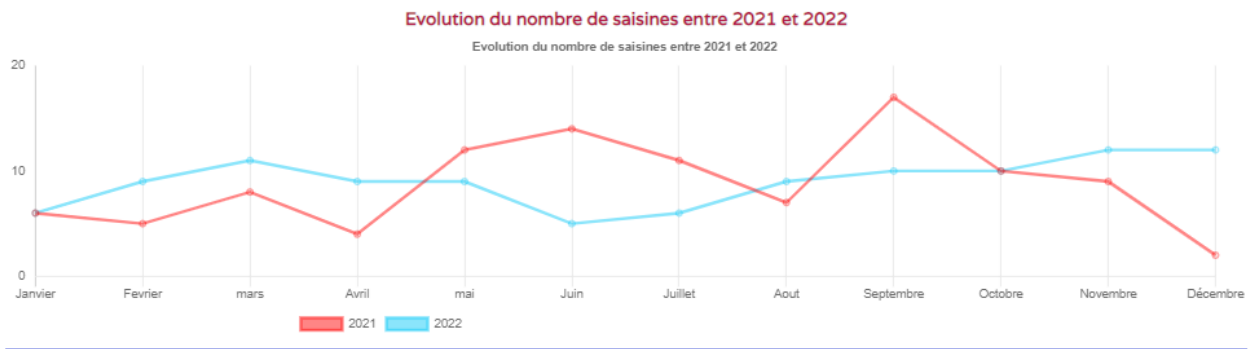


Répartition par Quotient Familial



Les données socioprofessionnelles apportent un regard plus précis sur la répartition des saisines par catégorie. Ainsi, si nous devons définir un profil type pour l'année 2022, ce serait une personne isolée, sans enfant à charge, salariée ou travailleur indépendant dont le quotient familial est compris entre 501 et 1000 €.

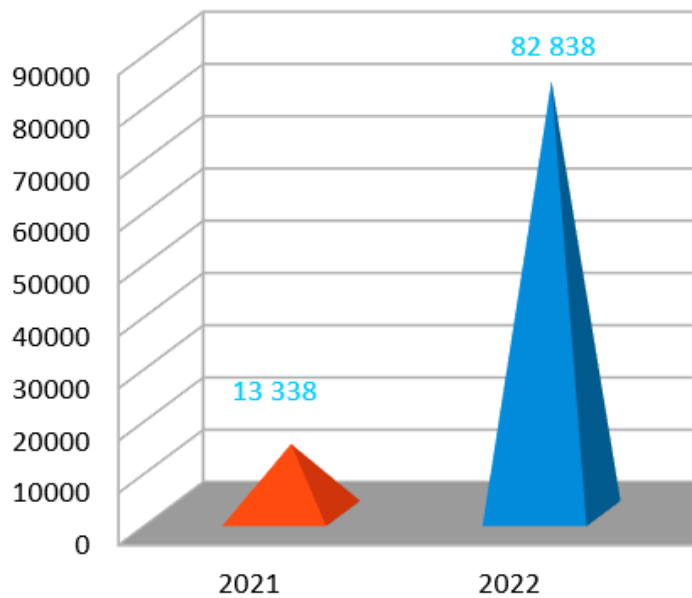
## La saisonnalité entre 2021 et 2022



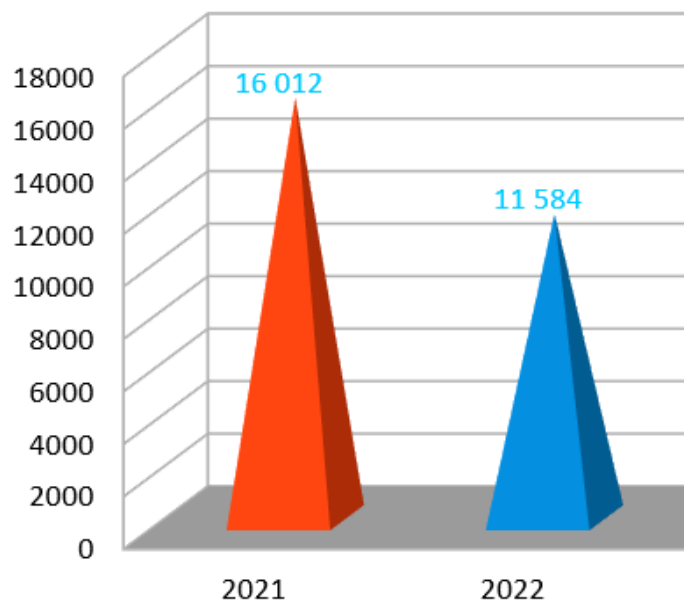
Le nombre de demandes mensuelles est totalement aléatoire et sans réelle cohérence d'une année sur l'autre même si les demandes sont plus lissées sur l'année 2022 qu'en 2021.

## L'impact financier entre 2021 et 2022 en euros

### Rappels Caf 27



### Indus Caf 27



L'augmentation des rappels est due aux nombreuses mises à jour des dossiers lors desquelles l'allocataire ou son conjoint a perçu des indemnités journalières de la Cnam (maladie, accident du travail, maladie professionnelle). Ces dossiers ont été régularisés dans la majorité des cas avec des résultats positifs.

## **TOP 4 des thèmes les plus fréquents**

- **La réforme AL**
- **Passage à la retraite des bénéficiaires de Minima**
- **La régularité de séjour des enfants**
- **La charge d'enfants**

### **Thème 1 : La réforme AL**

Cette thématique est également celle qui ressort en sujet principal pour l'ensemble des Caf. Depuis la mise en place de la réforme logement au 1<sup>er</sup> janvier 2021, il est constaté des incompréhensions sur le mode de calcul de cette prestation et des questionnements liés aux changements de montant à chaque trimestre.

Par ailleurs, la Caf est sollicitée par la médiatrice de la Cnam afin de vérifier les droits en fonction des montants des indemnités journalières (maladie, accident du travail, maladie professionnelle) qui ont été injectés dans la base des ressources mensuelles et qui ne reflètent pas la réalité des sommes réellement perçues.

### **Thème 2 : Passage à la retraite des bénéficiaires de minimas**

L'année du passage à la retraite pour les bénéficiaires de minima est une étape cruciale pour ce public avec des démarches spécifiques.

Même si la Carsat a simplifié la procédure, il reste des démarches à effectuer dans certains cas (régimes spécifiques, demandes auprès de l'ASPA...).

### **Thème 3 : Régularité de séjour des enfants**

La Caf a été saisie en 2022 pour 6 dossiers au sujet de la non prise en charge de l'enfant de l'allocataire ou de son conjoint dans le calcul de leurs prestations familiales.

La législation est en effet difficilement compréhensible pour les familles qui ont bien la charge de leurs enfants mais dont l'entrée en France ne s'est pas effectuée de façon régulière. En effet, les prestations sont versées au titre des enfants de la fratrie qui eux sont arrivés en France de façon régulière ou sont nés sur le territoire français.

### **Thème 4 : La charge d'enfants**

Ces saisines concernent principalement le partage des prestations lors des gardes alternées suite à des séparations difficiles.

**Le retour prévu en 2023 de la médiatrice titulaire doit permettre de renforcer la dynamique de travail avec l'ensemble des équipes de la Caf, notamment pour l'optimisation des processus métiers et la démarche qualité.**

**L'année 2023 doit également permettre d'anticiper les impacts de la téléprocédure médiation, tant sur le volume d'activité que sur les méthodes des réponses aux allocataires.**