



La médiation administrative



Qu'est-ce que la médiation administrative ?

La médiation administrative contribue à l'amélioration du service aux usagers. Véritable interface entre les allocataires et les services de la Caf, le médiateur administratif intervient une fois que toutes les démarches préalables (demande de renseignements, de précisions...) ont été effectuées et que l'incompréhension ou le désaccord persiste. Il est à l'écoute de l'allocataire pour avoir une bonne compréhension du dossier et pour restaurer le dialogue.



Les chiffres clés 2022

80 dossiers

de médiation reçus

7 dossiers hors médiation

77 dossiers en 2021

dont

19 dossiers

dans un contexte
de fraude

13 dossiers en 2021

11 dossiers

en lien avec
le recouvrement

14,68 jours

de délai de prise

en charge moyen

Objectif 10 jours

62,84 jours

de délai moyen de
traitement de la demande



Les saisissants

41,4 %

allocataires

28,1 %

élus ou État

13,1 %

services internes à la Caf,
La Cnaf ou les autres Caf

9,1 %

tiers ou autres

8 %

défenseurs des
droits



Les modes de saisine



52 %
par courrier



32 %
par courriel



5,4 %
à l'accueil



5,4 %
saisines interne



4 %
par téléphone



Les motifs de la demande

47 %

incompréhension d'une
décision de la Caf, d'un
trop perçu ou d'un
remboursement

27,8 %

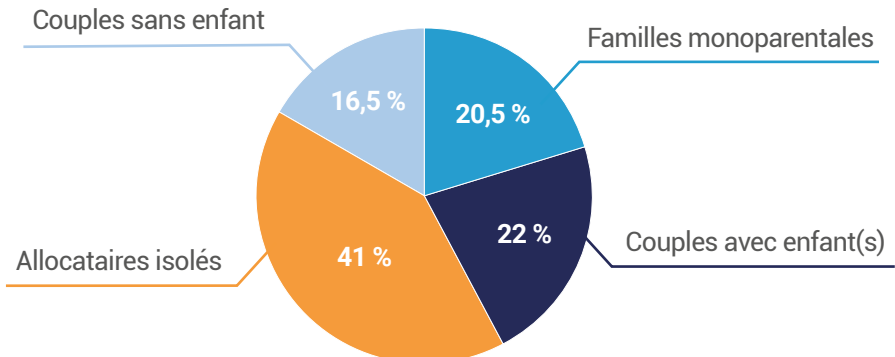
non prise en compte
d'informations ou pièces
fournies ou absence de
réponse

25,2 %

absence de
paiement

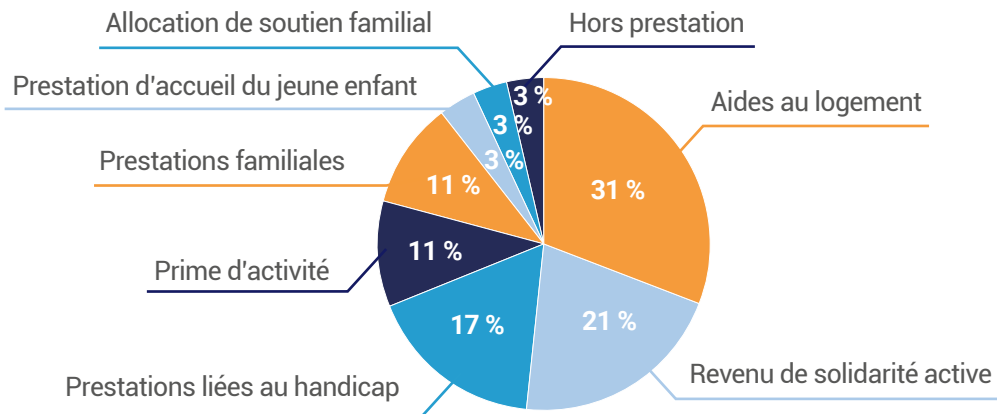


La typologie des allocataires





La nature des prestations concernées



Les impacts de la médiation administrative

La Caf a revu sa position pour **56 %** des dossiers.

L'impact financier de l'intervention de la médiation administrative s'élève à **93 185 €**.



46 593 €
de rappels



38 532 €
d'indus injustifiés



4 680 €
d'indus



3 264 €
d'indus remis en
commission suite à
l'intervention du médiateur

L'impact financier était de 44 578 € en 2021.



Les avancées 2022

Offre tuteur - novembre 2022 :

- Permettre aux tuteurs physiques de réaliser leurs démarches en ligne pour faciliter l'accès aux droits et offres de service afin d'éviter les ruptures de paiements ;
- Faciliter la gestion des tuteurs lorsqu'ils ont la charge de plusieurs protégés.

Aah - majoration du barème pour les bénéficiaires d'Aah en couple :

- À compter du 1^{er} janvier 2022, un nouvel abattement sur les revenus du conjoint du bénéficiaire d'Aah permettant d'améliorer la situation financière des titulaires d'Aah en couple.
- À compter du 1^{er} octobre 2023, la déconjugalisation de l'Aah aura pour effet de ne plus prendre en compte les ressources du conjoint/concubin du bénéficiaire d'Aah pour le calcul de son droit.



Les demandes d'évolution

- **Allocation journalière de présence parentale** : prise en charge prioritaire des demandes et des attestations mensuelles
- **AAH et ouverture des droits à la retraite** : renforcer l'accompagnement des bénéficiaires pour éviter des ruptures de droit
- **Partage des prestations en cas de garde alternée** : un accès au droit disparate au niveau national
- **Recouvrement** : clarifier les conditions des retenues sur rappel et l'application du PRP
- **Aide au logement** : les nouveaux habitats partagés : détermination au niveau national du code occupation à utiliser pour le calcul des droits



Les contacts

Le service de médiation administrative est proposé aux allocataires et aux partenaires par la Caf de la Haute-Loire. Les demandes doivent être adressées :

Par courrier :

Caf de la Haute-Loire
Service médiation administrative
10 avenue André Soulier
43000 Le Puy-en-Velay

Par courriel :

mediation-caf43@caf43.caf.fr

Fin 2023, les demandes pourront se faire par téléprocédure sur caf.fr, espace Mon Compte.

Plus d'informations dans le **Rapport d'activité 2022 de la médiation administrative** disponible sur caf.fr, espace Partenaires > Accompagnement des allocataires

