



Rapport annuel 2022

Pour commencer

2022 : En mouvement

Depuis 2019 et l'inscription dans la loi ESSOC des fondements de la médiation administrative au sein de la Branche Famille, cette activité s'organise et se structure.

Cette organisation se perçoit à travers :

- La nomination d'une médiatrice nationale, Madame Christelle Dubos,
- Un ensemble de textes réglementaires,
- Une définition des champs d'action et des moyens du médiateur,
- Une intégration en 2023 de la médiation administrative dans le processus M2 : répondre, orienter et accompagner l'utilisateur.

En ce début d'année 2023, un dossier repère est transmis dans chaque Caf afin d'accompagner les organismes à développer la communication, les relations partenariales dans le champ de la médiation administrative. Il contient aussi un livret du médiateur refondé qui structure l'activité, harmonise les pratiques et intègre les outils à disposition de la médiation pour un fonctionnement optimum.

Ce dossier repère parachève ainsi une période dix années de construction de la médiation administrative dans la branche famille.

Pour la médiation administrative, mais aussi pour les allocataires, 2022 voit se concrétiser des évolutions législatives attendues (renouvellement exceptionnel de l'AJPP, maintien du CRH pour les bénéficiaires de pensions retraites), ainsi que la mise en ligne de nouvelles offres numériques comme l'offre tuteur.

D'autres évolutions à plus ou moins longs termes sont à venir en lien avec les réalités de vie des allocataires comme la déconjugalisation de l'Allocation adulte handicapée (AAH) ou la réforme du complément libre choix mode de garde qui devrait prendre en compte les situations d'enfants en garde alternée.

Le mot de la médiation

Cette année 2022 a été marquée par des changements importants, dont le changement de médiatrice administrative dans notre organisme.

A ce titre, la Caf a un enjeu fort pour :

- Maintenir l'expertise,
- Maintenir la qualité de la prise en charge des demandes de médiation,
- Garantir la continuité de service.

Ainsi, l'année 2022 s'inscrit comme une année de transition. 2023 permettra de retrouver habilité et réactivité.

Ce rapport d'activité permet à la médiation administrative de faire un bilan de l'année écoulée, de ses réussites, de déterminer ses axes d'amélioration, de se projeter pour renforcer sa présence auprès des usagers et sa place dans la réalisation des missions de la branche famille.

Il est aussi l'occasion de remercier les partenaires de la médiation :

- L'ensemble des services de la Caisse d'allocations familiales de la Haute-Loire qui ont eu à intervenir cette année dans le cadre des saisines,
- Les médiatrices et médiateurs de la région Auvergne Rhône Alpes et du réseau pour leur soutien, le partage de connaissances et pratiques,
- Le pôle médiation nationale pour sa mobilisation, ses projets pour le réseau qui facilitent notre quotidien.
- L'ensemble des partenaires externes : travailleurs sociaux, Cnam, Pôle Emploi, pour leurs interventions dans les dossiers conjoints.



Sommaire

Le réseau des médiateurs de la branche famille : un prix, une organisation

- Du côté des régions
- L'organisation en Caf de la Haute-Loire depuis 2022

Nos chiffres 2022

- Les saisissants de 2022
- Quel allocataire, quelle prestation ?
- Données socioprofessionnelles

Les causes et les effets des saisines

Les impacts de la médiation administrative

Les constats 2022

- Prestations liées au handicap, à la maladie : des avancées législatives et des blocages qui persistent
- Logements : les nouveaux habitats
- RSA : les modalités de prise en compte des revenus fonciers

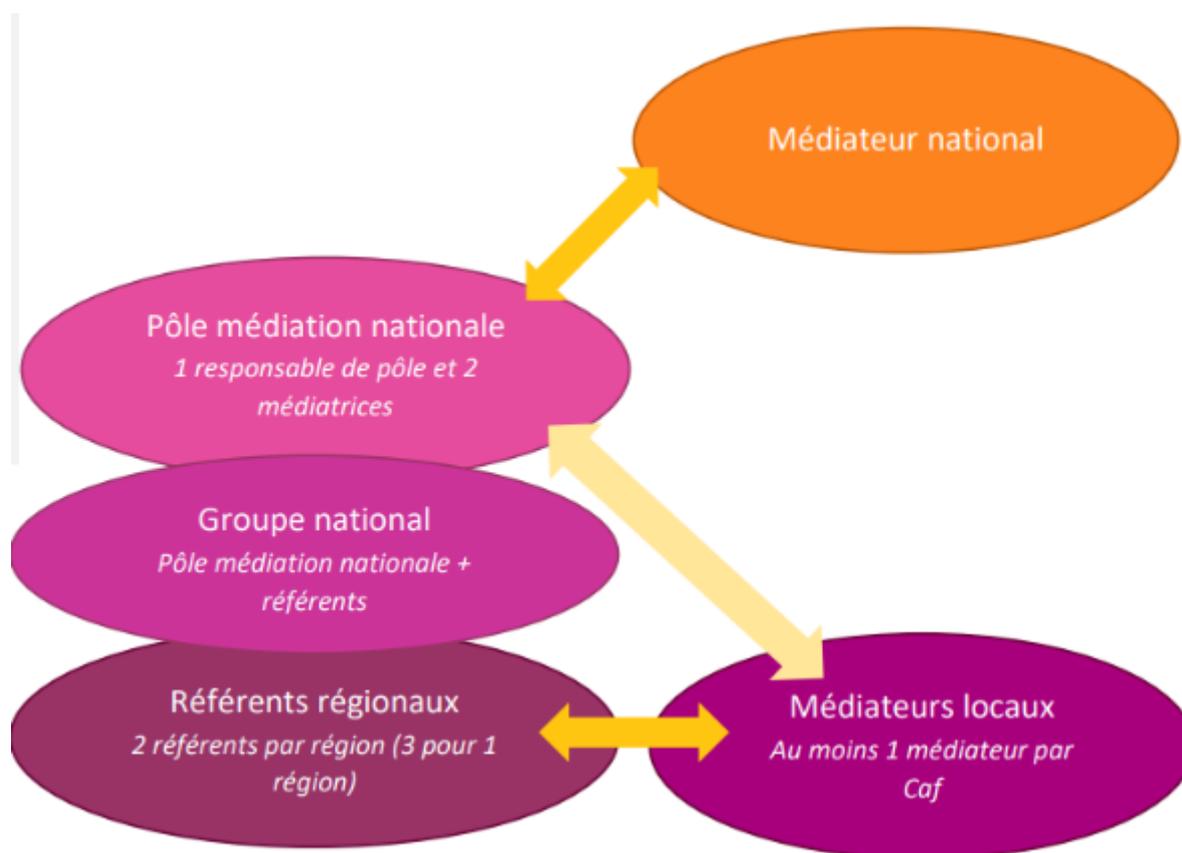
Les défis 2022 de la médiation, les objectifs 2023

Nous connaître, nous contacter

Le réseau des médiateurs de la branche famille : un prix, une organisation

En 2022, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) est récompensée par l'Association Internationale de la Sécurité Sociale mention spéciale pour la construction du réseau de médiateurs au sein du réseau des Caisses d'allocations familiales (Caf). Celui-ci compte 144 médiateurs répartis dans les 101 Caf.

A cette occasion, nous vous présentons l'organisation de la médiation administrative au sein de la branche famille.



L'organisation en Caf de la Haute- Loire en 2022

La Caf de la Haute-Loire compte une médiatrice administrative, une médiatrice suppléante et une intervenante chargée d'assurer une première étude de la saisine de médiation et de prendre en charge les demandes simples.

La particularité de la Caf de la Haute-Loire, comme pour d'autres Caf, se trouve dans la pluralité des activités des intervenants de la médiation administrative. L'enjeu est, ainsi, de veiller à consacrer à la médiation un temps suffisant et régulier pour la prise en charge des saisines ; mais aussi pour communiquer auprès des partenaires, du réseau et au sein de l'organisme.

En 2022, la médiation administrative a travaillé à gagner en efficacité en structurant son plan d'activité. Elle s'est dotée d'un outil de suivi qui permet de lister les saisines, d'indiquer l'état d'avancement de la médiation. Elle dispose aussi d'un outil de communication interne qui facilite les échanges entre intervenants.

Pour 2023, deux enjeux sont d'ores et déjà identifiés afin de répondre aux objectifs nationaux :

- Améliorer la coordination entre le service prestations et la médiation administrative. Le premier objectif vise une régularisation plus rapide des dossiers lorsqu'une anomalie dans l'étude des droits est détectée,
- Veiller à ce que la médiation administrative ne devienne pas le service d'étude des dossiers complexes. Cela permettra une maîtrise du nombre de saisines à l'aube de la mise en place de la téléprocédure.

Nos chiffres 2022



80 saisines - 7 saisines hors médiation
Le nombre de saisines est stable par rapport à 2021(77)

19 dossiers dans un contexte de fraude
(13 en 2021)

11 dossiers en lien avec le **recouvrement**

Délai de prise en charge moyen : 14.68 jours
(Objectif 10 jours)

Délai de traitement : 62.84 jours

Impact financier total : 93 185 €
(44 578 € en 2021)



Les saisissants de 2022

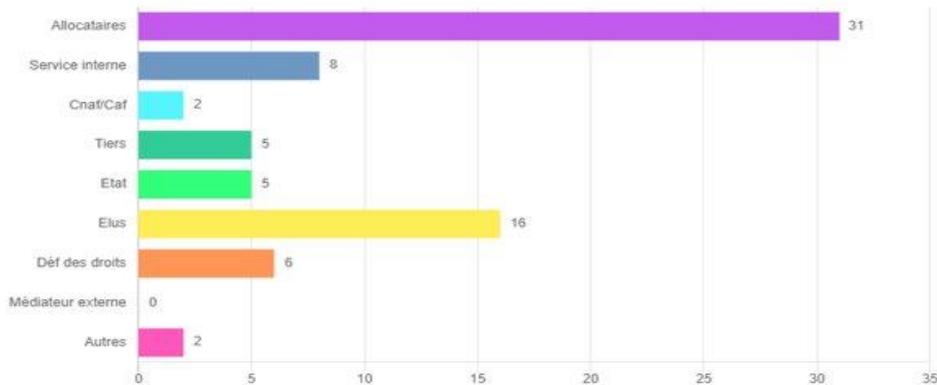
La répartition des différents types de saisissants est relativement stable par rapport à 2021.

Les saisissants appelés "tiers" sont plus représentés cette année. Les tuteurs rejoignent les bailleurs qui constituaient seuls cette catégorie jusqu'à présent. La médiation administrative propose des rendez-vous physiques en présence du tuteur et du protégé et des échanges téléphoniques. Pour les situations complexes, ces modalités de contact présentent une plus grande efficacité et permettent de régler les difficultés plus rapidement.

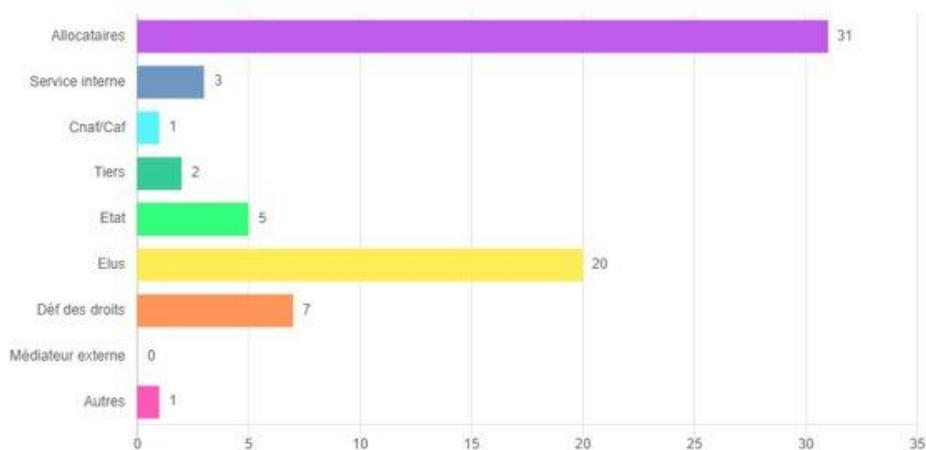
Les saisines « Etat » issues des Ministères de la Présidence de la République ainsi que celles des élus représentent 28 % des demandes, celles des allocataires 41.3 %.

Le délégué départemental du Défenseur des droits (DDD) saisit la médiation administrative dans les mêmes proportions que l'année précédente. Il est un partenaire important de la médiation qui est son interlocuteur au sein de la Caf. Il dispose, si nécessaire, de moyens de contrainte afin d'obtenir les informations et documents qu'il sollicite dans l'exercice de ses missions (article 26 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, protocole CNAF/DDD du 3 avril 2013). Il sollicite la médiation administrative pour des demandes sur des éléments de législation en général, ainsi que sur la situation d'un allocataire en particulier. En 2022, les demandes transmises par le délégué départemental du Défenseur des droits ont conduit à une révision des dossiers pour 55.4 % d'entre eux.

Répartition des saisissants en 2022 :



En 2021 :



Les saisines en interne en forte augmentation

Cette année, la Caf de la Haute-Loire présente un taux de saisines par les services internes de 10.8 %. Ce taux montre que la médiation administrative est un interlocuteur connu, identifié au sein de l'organisme.

Comparé au nombre de saisines internes au sein du réseau des Caf, il est deux fois plus élevé. Parallèlement, le taux de révision des dossiers par suite d'une erreur de la Caf dans l'application de la législation s'élève à 17.1 % contre 7.1 % en 2021.

Le pôle médiation de la CNAF, dans le livret du médiateur paru en début d'année 2023, indique : "Le médiateur ne travaille pas de manière isolée au sein de sa Caf. S'il soulage souvent les autres services en prenant en charge les dossiers complexes et sensibles, il ne doit pas pour autant être le seul à résoudre les litiges, celui auprès de qui on se « débarrasse » et prendre en charge tous les dossiers difficiles. Les autres services doivent également être partie prenante de la solution, apporter leur contribution dans le traitement du dossier et y adhérer."

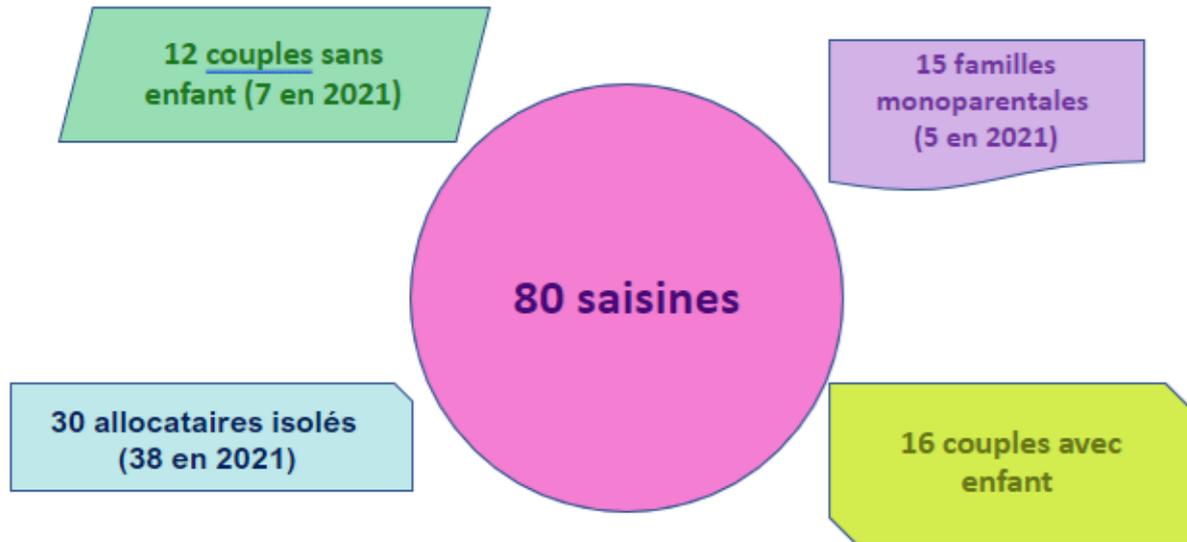
Complexification de la législation, nécessité de maîtriser les délais le traitement, la médiation administrative ne peut être identifiée comme l'interlocuteur qui réglera la difficulté, "creusera" le dossier.

Il apparaît nécessaire que chaque intervenant conserve un degré d'expertise suffisant, le temps nécessaire à l'analyse des dossiers et à la prise en compte précise de la situation de l'allocataire.

Si dans un premier temps, cette approche peut sembler chronophage, la médiation est convaincue qu'elle présente un gain de temps évident. Elle permet d'éviter des sollicitations récurrentes et persistantes des allocataires qui doutent de la prise en compte de leur situation réelle. Leur satisfaction s'en trouvera par ailleurs renforcée, ainsi que leur degré de confiance envers l'organisme.

Prendre en compte la situation de l'allocataire dans sa globalité, exploiter une information dès qu'elle parvient à la Caf permet de gagner en efficacité et rapidité. Cela évite aussi des situations de ruptures de droit.

Quel allocataire, quelle prestation ?



Le nombre de saisissants familles monoparentales connaît une augmentation conséquente.

Les problématiques soulevées sont en lien avec :

- La détermination de la charge des enfants dans des situations de garde alternée ou dans le cadre de transfert de charge,
- L'absence de prise en compte de situation de violence qui dispense le parent qui a la charge des enfants de faire valoir de droits à pension alimentaire pour l'étude du droit à l'allocation de soutien familial,
- Les retenues sur rappel et modalités de recouvrement d'indu,
- Les allocataires dits "isolés" (35.7 % des saisissants) saisissent la Caf en lien avec leur droit RSA, AAH et aide au logement. Même s'ils représentent une part moindre qu'en 2021, ils ont recours à la médiation régulièrement compte tenu de la fragilité de leur budget qui repose sur leurs revenus uniquement. Les délais de traitement, rupture d'un droit à la suite de la non-fourniture d'une pièce ou d'une anomalie détectée ont un effet immédiat, durable, et pénalisant.

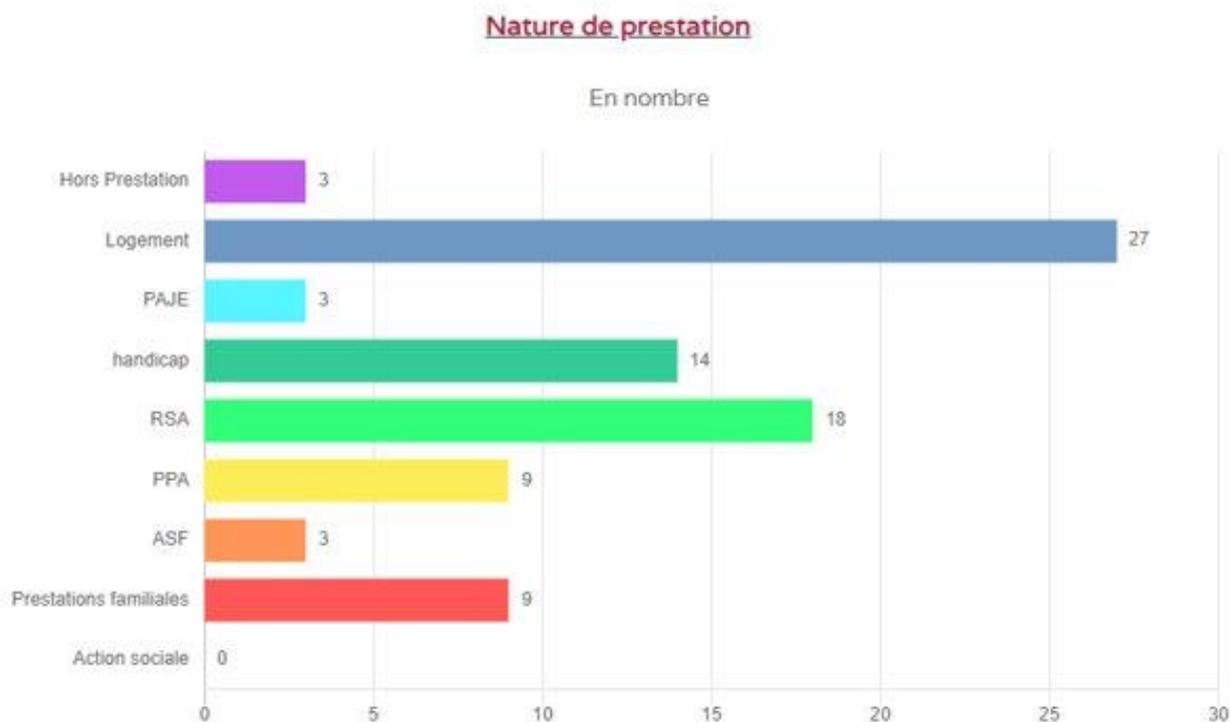
Ils sont donc très réactifs s'ils ne trouvent pas une réponse rapide et efficace à leurs difficultés.

L'année 2022 est marquée par les aides au logement qui restent en tête des prestations les plus représentées dans les saisines médiation. Les problématiques rencontrées sont multiples et impactent l'ensemble des catégories d'allocataires :

- Révision des droits récurrents et indus multiples en lien avec les changements de situations professionnelles (chômage à activité et inversement),
- Vie maritale,
- Plafond de ressources,
- Détermination des codes occupation pour les nouveaux habitats partagés.

L'année est aussi marquée par les saisines des bénéficiaires de prestations liées au handicap dans le cadre :

- Du passage à la retraite des bénéficiaires (non-maintien du complément de ressources, rupture de droits pour dépôt tardif ou report de retraite et ce, malgré des dispositifs d'allègement des démarches des allocataires),
- Du non-cumul de l'Allocation de solidarité spécifique avec l'AAH,
- Des évolutions législatives : déconjugalisation de l'AAH, renouvellement exceptionnel de l'Allocation journalière de présence parentale (AJPP).



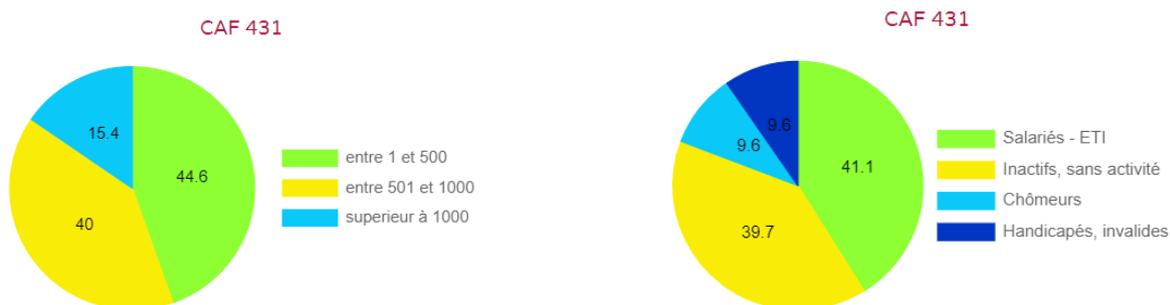
Saisines : données socioprofessionnelles

58.7 % des saisissants se trouvent en situation de non-emploi.

44.6 % (5 % de plus qu'en 2021) disposent d'un quotient familial inférieur à 500.

Plusieurs facteurs expliquent le recours à la médiation administrative pour ces allocataires :

- La perception de minima sociaux qui constituent une part importante du budget mensuel,
- La pluralité des prestations perçues qui ne répondent pas aux mêmes modalités de déclaration ou aux mêmes règles législatives,
- La perception de prestations sensibles aux changements de situation (professionnelle, familiale...) et calculées périodiquement ou encore les prestations qui interagissent avec des prestations versées par d'autres organismes (AAH et pension invalidité, pension retraite...),
- Des indus plus fréquents dont les montants sont généralement importants.



Répartition des saisissants en fonction du quotient familial

Les causes et les effets des saisines

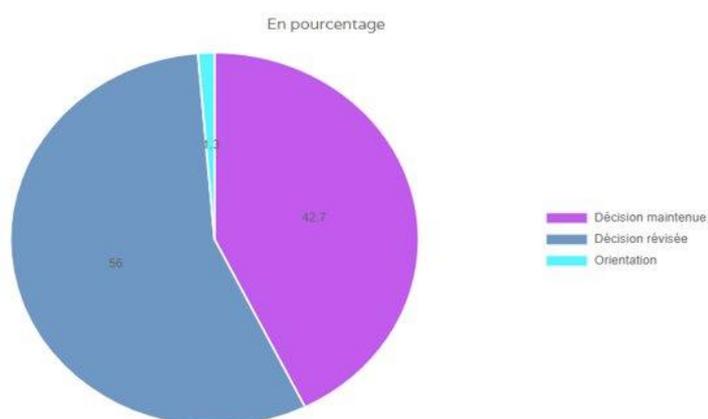
Notre Caf présente depuis plusieurs années un délai de traitement des dossiers très satisfaisant. La médiation est peu saisie pour ce motif 6.9 % des saisines contre 15.1 % dans le réseau des Caf. Pour autant, ce taux est en augmentation par rapport à 2021 (3 % seulement). Le nombre de saisines liées à une erreur avérée dans l'application de la législation s'élève à 18.9 % contre 3.1 % dans le réseau.



En lien avec l'augmentation de l'impact financier, le pourcentage de décisions révisées à la suite de l'intervention de la médiation est lui aussi en augmentation.

Il passe de 48.6 % en 2021 à 55.4 % en 2022.

Cet indicateur est nettement supérieur à celui du réseau des Caf qui s'élève à 41 %.



L'un des éléments qui peut expliquer ce résultat est la part atypique de saisines liées à des dossiers en contexte fraude.

En effet, dix-huit demandes de médiation concernent un dossier lié à la fraude (dossier en suspicion de fraude ou qualifié frauduleux), soit **24.3 %** de l'ensemble des saisines.

Dans le réseau, les dossiers fraude constituent 5.7 % des saisines médiation.

Pour quatorze d'entre eux, la décision de la Caf est révisée soit dans le cadre :

- D'une régularisation des droits (pour 80 % des dossiers),
- D'une déqualification (38.9 % des dossiers),
- Huit dossiers ont fait l'objet d'une adaptation du recouvrement, soit par une diminution du plan de recouvrement personnalisé (PRP), soit par reversement de prestations à la suite de retenues excessives.

Pour les régularisations des droits, les constats établissent :

- L'absence de sollicitations de la Caf auprès de l'allocataire lors de la détection d'une anomalie ou d'éléments divergents dans le dossier. Ce cas de figure est rencontré tant pour des situations simples que complexes. La révision s'opère sans que l'allocataire puisse apporter d'éléments. Le droit de rectification mise en place en 2021 ne pallie pas toujours cette absence de démarche proactive de la part de la Caf. Malgré sa manifestation, l'allocataire ne connaît pas la législation et la notification de dette n'expose pas, ou pas suffisamment, les raisons de cette dernière. L'allocataire apporte des éléments qui n'ont pas de lien avec les causes de l'indu.
- Des situations de vie commune déterminées par la Caf sans intervention du contrôleur. Les éléments permettant de déterminer la vie commune (intérêts affectifs et/ou financiers communs, vie commune entre autres) sont peu étayés, voire non déterminés.

Les dossiers sont révisés à la suite de la transmission d'éléments par l'allocataire ou en lien avec le risque judiciaire en cas de recours de l'allocataire devant les tribunaux. Il est important de rappeler que la charge de la preuve incombe à la Caf dans la situation présente.

Pour la qualification fraude :

La Caf de Haute-Loire est sensible à l'intentionnalité et s'attache depuis quelques années à mieux l'évaluer. Les dossiers déqualifiés dans le cadre d'une médiation administrative présentaient des situations particulières non abordées par l'allocataire avant passage en commission fraude.

Les impacts de la médiation administrative

L'impact financier de l'intervention de la médiation a doublé en 2022. Son montant s'élève à **93 185 €**.

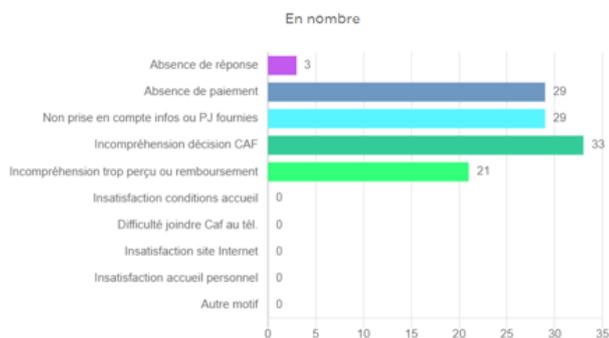
Le montant des indus injustifiés est quasiment aussi important que les rappels effectués. Ces chiffres s'expliquent par le fait que la médiation administrative est régulièrement saisie dans le cadre de dossiers frauduleux ou suspectés frauduleux et dans les dossiers complexes. L'enjeu financier (indus réclamés, interruption ou rupture des droits) incite l'allocataire à solliciter la médiation.

Dans ce cadre, actrice du paiement du juste droit, la médiation vérifie le dossier dans son ensemble : la juste application du droit, tant sur le calcul des indus que sur le calcul des droits.



L'impact financier est par ailleurs très marqué en cas d'interruption de versement des droits (suspension, non prise en compte de documents, absence de versement...), situation que la médiation a à connaître régulièrement (21 % des saisines). L'allocataire saisit la médiation souvent en situation d'urgence après plusieurs mois sans perception de droits (2 à 3 mois en moyenne). Cette année, 29 dossiers (36 % des saisines) étaient en lien avec une absence de versement ou une absence de prise en compte d'informations par la Caf pour l'étude des droits.

Motif de la demande



La médiation administrative, comme elle l'a fait en 2021, constate la nécessité d'accompagner les allocataires dans leur accès aux droits et particulièrement les bénéficiaires de minima sociaux.

Les législations du revenu de solidarité activité (RSA) et de l'Allocation adulte handicapée (AAH) sont, en effet, complexes, difficiles à appréhender et sensibles aux changements de situation professionnelle et familiale.

Bilan des attentes de 2022

Accès aux droits pour les enfants en garde alternée

En 2021, nous avons évoqué la difficulté générée par la dernière instruction technique pour la prise en compte des enfants en garde alternée pour la PPA, le RSA et les aides au logement.

Au croisement de la législation – qui maintient la règle de l'unicité de l'allocataire, permet le partage pour les allocations familiales, institue le principe de la prise en compte des enfants en garde alternée sur les dossiers des deux parents pour les aides au logement sans aboutir à un décret d'application - et de la jurisprudence du Conseil d'Etat qui reconnaît le droit aux deux parents de demander la prise en compte de leurs enfants sur leur dossier respectif, cette instruction technique a pour effet de complexifier la mise en œuvre d'un partage au-delà des seules allocations familiales.

La conséquence est la non-information des allocataires par les Caf qui peuvent difficilement assumer la charge de travail d'un calcul des droits manuel, coordonner le partage entre deux organismes ou différentes branches (MSA).

A défaut d'accompagner ses familles dans l'évolution de leur mode de vie (480 000 enfants sont en garde alternée en 2020, soit 12.4 % des enfants ayant des parents séparés – données INSEE), s'ajoutent des conséquences discordantes avec les missions de la Caf via la création de conflits entre parents, le refus d'emploi ou de formation professionnelle en l'absence de versement du complément mode de garde au parent non-gardien.

NB : La loi de finances de la Sécurité Sociale 2023 prévoit l'étude d'une évolution législative permettant un partage du complément libre choix du mode de garde en 2025.

Recouvrement

Calcul du PRP, dysfonctionnement informatique, application des retenues sur rappel : ces saisines que nous souhaiterions ne plus rencontrer.

Depuis trois années, nous sollicitons l'application des règles de recouvrement et signalons des dysfonctionnements dans ce domaine.

Aussi, cette année encore, la médiation est le témoin des impacts financiers négatifs occasionnés par les retenues sur rappel pour les allocataires en situation de précarité ou confrontés à des situations de vie complexes.

Travailleurs sociaux, tuteurs, plateforme téléphonique, gestionnaires conseil allocataires, gestionnaires du recouvrement, de la commission de recours amiable, autant de professionnels mobilisés en urgence pour limiter des conséquences néfastes.

Il semble nécessaire que notre système informatique en matière de retenues sur rappel :

- Exclut la retenue des prestations systématiquement versées sous forme de rappel (Allocation journalière de présence parentale, l'allocation pour l'éducation d'un enfant handicapé retour au foyer),
- Exclut la retenue intégrale des prestations du mois courant, a minima pour les bénéficiaires de RSA, d'AAH, de Prepa, des allocataires isolés et familles monoparentales,
- Intègre le principe de retenir uniquement un montant calculé selon la formule :

Montant du PRP X nombre de mois impactés par le rappel

Par ailleurs, il est important de clarifier la notion de compensation immédiate qui déclenche aussi des retenues sur rappel.

Les modalités de calcul du plan de remboursement personnalisé (PRP) qui fixe le montant de la mensualité de remboursement interrogent elles aussi. Le système le calcule en prenant en compte parfois des ressources annuelles, et parfois des ressources trimestrielles. Le montant de la mensualité de remboursement varie chaque mois, chaque trimestre, passe du simple au triple, sans que l'allocataire n'aie le temps d'être informé et d'adapter son budget.

Communiquer avec l'allocataire : il a des choses à dire et à demander

Depuis 2022, le nombre de saisines en lien avec une difficulté de compréhension d'une décision de la Caf ou d'un indu, une absence de réponse a continué à augmenter.

Il concerne **58 saisines** sur 80. En 2021, leur nombre étaient de 43.

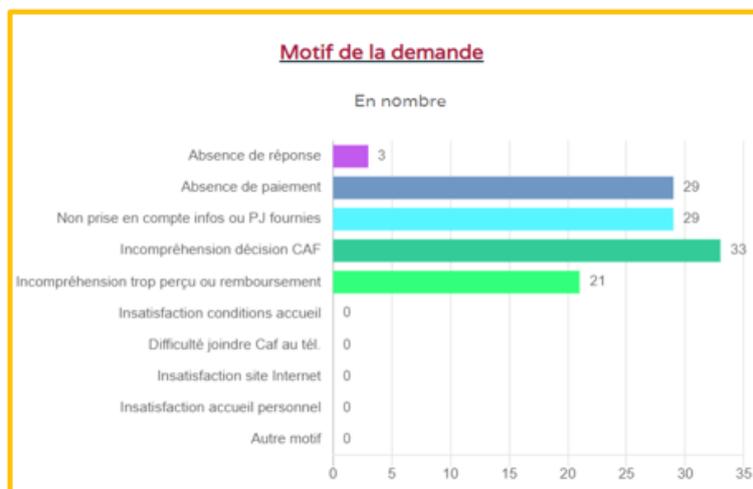
La médiation, une nouvelle fois, se fait le relais des allocataires saisissants qui expriment fortement leur besoin de comprendre ou même d'être simplement informés des raisons de régularisation de leur dossier.

Comment accepter de rembourser une dette si nous n'en comprenons pas la raison ?

Comment ne pas reproduire une erreur ou être sensibilisé aux attentes de la Caf, si elle ne les exprime pas clairement et ne les justifie pas ?

La place prise par la téléprocédure et les modes de communication numérique accentuent la diminution d'échanges personnalisés qui permettent un dialogue fluide et efficace.

Le constat est qu'un allocataire qui ne comprend pas est en attente de réponses. Malgré des demandes récurrentes, la qualité des réponses apportées ne comble pas le besoin.



Les résultats en matière de délai de traitement de la Caf de la Haute-Loire sont très satisfaisants et permettent (sans les dégrader) selon la médiation, de renforcer notre communication auprès des allocataires par le biais de :

- La personnalisation des notifications d'indus,
- Un contact par téléphone à l'initiative de la Caf pour les situations qui le nécessitent,
- La proposition de rendez-vous physique ou téléphonique plus fréquente.

Comme nous l'avons porté précédemment, le temps pris à un instant T est du temps gagné.

NB : Nous comptons sur la transformation des rappels téléphoniques en rendez-vous téléphoniques courant avril 2023.

Vie maritale : les temps changent

Dépourvue de fondement juridique, la vie maritale (situation de vie en couple prise en compte par la branche famille) est déterminée selon un faisceau d'éléments tel que le partage d'intérêts financiers, affectifs communs, une résidence sous le même toit, la notoriété de la relation. Les saisines de médiation liées à la détermination par la Caf constituent 11 % des saisines en 2022.

La grande majorité des saisines porte sur une incompréhension de la détermination de la date de début de vie maritale. Le décalage entre la date retenue par la Caf et la date déclarée par l'allocataire est souvent inférieur à 1 an. Les allocataires mettent en avant une relation débutante, puis un projet de vie commune.

Une autre situation, peu fréquente dans le département de la Haute-Loire mais non exclue, est liée à une séparation avec maintien d'un domicile commun.

Jusqu'à présent, la disponibilité de logements ainsi que le coût en secteur locatif ne nécessitaient que très peu de recourir à cette modalité.

Enfin, des difficultés apparaissent autour des recompositions familiales.

Il semble important de prendre en compte ces nouveaux modes de vie, de mieux les appréhender et de veiller à la prise en compte des évolutions des consignes nationales et des pratiques du réseau en la matière.

Constats 2022



Logements : les nouveaux habitats



Prestations liées au handicap, à la maladie :
Des avancées législatives et des blocages qui persistent.



Allocation adulte handicapé : une prestation à la croisée des changements de vie

L'AAH et la retraite :

Complément de ressources (CRH) maintenu à la retraite.

09/2019 : la Cour de cassation rend un jugement favorable au maintien du CRH en cas de perception d'une pension de retraite.

En 2021, la Caf, médiation comprise, reçoit des sollicitations de bénéficiaires d'AAH retraités pour la reprise du versement de leur CRH.

Dans l'attente de consignes nationales, l'article L 821-1-1 du Code de la sécurité sociale reste applicable.

La Caf répertorie les dossiers concernés à la suite des réclamations des allocataires.

Début 2022, les Caf sont invitées à reprendre le versement du CRH pour les personnes retraitées dont le droit avait été interrompu à la suite de la perception d'une pension vieillesse.

Interruption du versement de l'AAH et dépôt de demande de pension :

2022 révèle à nouveau les importantes difficultés rencontrées par les bénéficiaires d'AAH au moment de faire valoir leur droit aux pensions de retraite. L'instruction automatique de leur droit par l'organisme vieillesse compétent n'a réglé que partiellement leurs problématiques.

Pour les dossiers rencontrés en médiation, la plupart des bénéficiaires ne s'étaient pas adressés à l'organisme compétent, n'avaient pas compris la nécessité de solliciter leurs retraites complémentaires.

Les services de la Caf contribuent parfois à la confusion ambiante en interprétant de manière erronée les courriers d'information transmis par les caisses de retraite sur le résultat de l'instruction du dossier retraite, les subrogations ou encore en invitant, à tort, certains bénéficiaires à déposer des demandes de minimum vieillesse. Une suspension des droits est quelquefois positionnée à mauvais escient.

Une présentation de la Caisse d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT) du dispositif de retraite, auprès des gestionnaires conseils allocataires, permettrait de mieux orienter le bénéficiaire d'AAH.

Une surveillance renforcée des dossiers suspendus serait bienvenue. Elle permettrait de mettre en place rapidement un accompagnement personnalisé et coordonné entre la Caf et l'organisme de retraite jusqu'à la perception de l'avantage vieillesse. Elle éviterait une rupture de droits ou en limiterait la durée.

Non cumul ASS et AAH :

Depuis 2020, le cumul entre l'AAH versée par la Caf et l'Allocation spécifique de solidarité (ASS) versée par le Pôle Emploi n'est plus possible.

A ce jour, l'application de cette législation conduit à des diminutions franches des revenus des bénéficiaires d'AAH. Certains se trouvent privés d'une ASS d'environ 500 € par mois au profit de la perception d'une AAH réduite dont le montant s'élève à 200, 100 voir 30 € par mois. D'autres doivent rembourser l'ASS versée sur une période de plusieurs mois.

Dans ce contexte, en 2022, un bénéficiaire d'un accord AAH a renoncé à être allocataire pour pouvoir continuer à percevoir l'ASS car son montant était plus élevé que l'AAH qu'il aurait perçu.

En 2023 : la déconjugalisation de l'AAH

Introduite par la loi de finances de la Sécurité Sociale 2023, la déconjugalisation 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 bénéficiaires d'AAH exprimaient depuis plusieurs années, le lien de dépendance financière que leur imposait la législation et les conséquences sociales, économiques et psychologiques qui en découlent.

Le mode de calcul de l'AAH allait jusqu'à remettre en cause des projets de vie (mariage, vie commune, séparation...).

La réponse à cette demande d'autonomie, avait partiellement trouvé une voie en 2021 pour l'aspect financier par le biais de l'augmentation des plafonds de ressources AAH.

La déconjugalisation sera applicable en octobre 2023 avec un maintien dans l'ancien dispositif si le bénéficiaire d'AAH se trouvait pénalisé par cette nouvelle modalité.

AJPP

Renouvellement exceptionnel : une application complexe, un circuit de traitement prioritaire

A partir d'avril 2022, l'allocation journalière de présence parentale bénéficie d'une évolution législative.

Avant avril 2022 :

Droits à 310 allocations journalières dans la limite d'une période de 3 ans.

310 allocations journalières après la période de 3 ans **si** rechute, nouvelle pathologie, gravité particulière de la pathologie.

310 allocations journalières supplémentaires au cours des 3 ans **si** nouvelle pathologie.

Depuis avril 2022 :

L'évolution législative permet de bénéficier d'un nouveau quota de 310 allocations journalières de droits au cours de la première période de 3 ans si la situation de santé de l'enfant (pathologie identique) nécessite toujours la présence d'un de ses parents.

Dès sa mise en œuvre, ce dispositif pose une contrainte forte.

La législation prévoit, pour le versement de l'AJPP renouvellement exceptionnel, un accord favorable explicite du contrôle médical des services d'assurance maladie.

Dans le cadre du congé de présence parentale (CPP) associé, elle prévoit que l'employeur doit disposer de cet accord pour autoriser le CPP.

Le délai d'instruction par la Caf, puis par le contrôle médical, a pour conséquence :

- De ne pas permettre au parent de rester près de son enfant,
- De générer une perte de rémunération non compensée.

Afin de palier à cette difficulté, la mise en place d'un circuit de traitement prioritaire de ces demandes est souhaitable au sein de la Caf et en lien avec les services de contrôle médical. Ce circuit prioritaire pourrait être étendu au traitement des attestations mensuelles AJPP qui conditionnent les versements des droits chaque mois.

Rappelons que l'AJPP est souvent versée en remplacement d'un salaire ou d'une indemnité chômage.

Logement

Le RSA et la prise en compte de revenus fonciers des logements de tourisme

C'est un sujet nouveau qui apparaît cette année dans les saisines de la médiation.

Des allocataires bénéficiaires de RSA, sont propriétaires de gîtes ou de chambres d'hôtes. La gestion de ces biens s'opère sur un mode commercial. Pour autant, les propriétaires ne cotisent pas à l'URSSAF et ne sont pas considérés comme des travailleurs indépendants. Ils justifient de charges afférentes à l'exploitation de ces logements de tourisme (investissements, charges d'exploitation...).

La principale difficulté est de déterminer leur statut (loueur de meuble non professionnel ou professionnel, régime fiscal, cotisant ou non cotisant...). Les législations fiscales, commerciales, de Sécurité sociale et la législation appliquée au RSA ne trouvent pas de chemins communs ni de points de convergence.

La DGFIP, la CCI, la Caf ne comprennent pas la manière dont l'autre administration considère le statut (fiscal, commercial, social) de l'allocataire et prend en compte les revenus issus de ces locations dans le calcul du RSA.

La prise en compte des revenus fonciers en matière de RSA reste une question délicate en lien avec la jurisprudence du Conseil d'Etat qui met en avant la notion de **perception** des revenus locatifs. Actuellement, les consignes de la CNAF confirment la prise en compte des loyers brut (hors SCI soumises à l'impôt dur les sociétés). Elles sont difficilement audibles pour les allocataires exploitant des logements tourisme et engendrent, pour la Caf de la Haute-Loire, des analyses au cas par cas qui posent des difficultés en matière d'équité de traitement.

Nouveaux habitats et codes occupation

De nouveaux modèles d'habitat se développent, en lien notamment avec la dépendance. Résidences séniors, EHPAD, les solutions adaptées à des souhaits de vie, de moyens financiers apparaissent.

Parmi celles-ci, des logements à taille humaine comportant en moyenne 6 chambres individuelles occupées par des personnes âgées non dépendantes et des espaces communs (cuisines, salle à manger).

Différentes saisines nous ont amené à nous pencher sur la codification à appliquer à ces logements. En effet, la codification détermine le montant du droit à l'aide au logement.

Nous avons constaté que les Caf considéraient ces logements soit comme des logements individuels meublés (assimilant ces dispositifs à des colocations) soit comme des chambres.

A ce jour, les droits à l'aide au logement pour ces allocataires sont calculés de manière hétérogène sur le territoire national. La médiation administrative souhaiterait que ces nouveaux types d'habitat soient mentionnées dans le support législatif interne à destination des Caf avec la précision du code occupation à leur appliquer en fonction des modalités de location, équipements et services proposés notamment.

Les défis 2022 de la médiation

Les objectifs 2023



Retour sur 2022

Structurer, communiquer et se faire connaître, consacrer plus de temps, étaient les objectifs de l'année 2022 pour la médiation.

Un an après qu'en est-il ?

L'année 2022 est marquée par le changement de médiatrice administrative.

Le service de médiation, composé de deux personnes en 2022, a renforcé son organisation en se dotant d'outils pour organiser, tracer ses actions, son activité.

Néanmoins, les intervenants de la médiation, mobilisés parallèlement sur d'autres activités, n'ont pu consacrer un temps satisfaisant à la médiation.

Le **délai de prise en charge** s'est donc dégradé en 2022. Il s'établit à **14.68 jours** contre 10.21 jours en 2021.

Dans la réalisation de sa mission, la médiation a rencontré une difficulté particulière liée à l'interaction avec certains services pour la régularisation des dossiers. Cela se traduit, pour la médiation, par un suivi plus long et plus chronophage dans la résolution des dossiers dans un contexte charge moyen déjà très tendu.

Le **délai de traitement** (délai entre la prise en charge du dossier et la clôture de la médiation) est de **62.84 jours** contre 48.43 en 2021.

Par ailleurs, certaines saisines ont été réorientées vers le service en charge du dossier. Ce dernier, adressait l'allocataire à la médiation sans lui apporter, au préalable, une réponse adéquate. Des dossiers sans difficulté particulière ont aussi été retransmis au service compétent. A la vue de ces résultats et constats peu satisfaisants, la médiation a identifié pour 2023 ses besoins afin de garantir un service de qualité réalisé dans des délais raisonnables.

En avant vers 2023

Des actions à mettre en œuvre en 2023 afin de maintenir un service de médiation administrative optimum

Maîtriser ses délais de prise en charge et de traitement :

- Rappeler les conditions de saisine de la médiation afin d'éviter des demandes à tort,
- Veiller à ce que la médiation administrative ne devienne pas le service d'étude des dossiers complexes. Pour cela, elle devra communiquer sur ses missions et sensibiliser chaque acteur de la Caf à son champ d'intervention, y compris dans l'appropriation des évolutions législatives et des pratiques si nécessaire.
- Améliorer la coordination entre le service prestations et la médiation administrative dans le cadre des régularisations des dossiers.

Deux pistes sont à explorer :

- Utiliser l'outil GACI pour suivre plus facilement les demandes, faciliter les échanges en lien,
- Disposer de temps d'échanges hebdomadaires avec un interlocuteur au sein du service prestations pour aborder les dossiers particuliers, soumettre les dossiers à régulariser.

Il est indispensable pour la médiation de mettre en place ces aménagements avant l'ouverture de la saisine de la médiation par téléprocédure (prévue à l'automne 2023).

Communiquer en interne et avec les partenaires :

A la suite de la parution du dossier repère, la nécessité de rencontrer les partenaires parmi lesquels les délégués départementaux du défenseur des droits est renforcée.

Il est souhaitable qu'une première réunion soit organisée au cours de l'année 2023.

La communication en interne est aussi un levier afin de positionner la médiation comme une activité à part entière. Le positionnement de la médiation administrative dans un processus à partir de l'année 2023 devrait contribuer à cet objectif.

Disposer du temps nécessaire

Gagner en efficacité est l'une des solutions pour remplir ses missions. Pour autant, la médiation, comme elle a pu l'exprimer depuis 2020, doit disposer d'un temps suffisant.

Il est nécessaire en ce début d'année 2023 de confirmer les effectifs mobilisables pour la médiation et de consolider leur intervention régulière.

Les intervenantes de la médiation de la Caf de la Haute-Loire



Service de médiation administrative

Sophie Limouzin, assistante médiation administrative

Nicole Roux, médiatrice suppléante

Delphine Gueusquin, médiatrice administrative

Secrétariat de direction (demandes d'élus, courriers Direction)

Véronique Toinard

Nelly Leveque

Contacts



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

mediation-caf43@caf43.caf.fr

**Fin 2023, par téléprocédure : Caf.fr /
espace mon compte**