

MÉDIATION ADMINISTRATIVE



○ — RAPPORT ANNUEL — ○
2024

SOMMAIRE

1. L'édito
3. L'avant-propos
5. Le mot du médiateur
7. Le bilan chiffré de la médiation

Chers lecteurs,

C'est avec un grand plaisir que je vous présente ce rapport d'activité du médiateur administratif de la Caf de l'Aude.

Au cœur de notre mission, le médiateur joue un rôle essentiel en tant qu'intermédiaire entre nos usagers et nos services. Son travail, souvent délicat, permet de résoudre des situations sensibles qui, si elles n'étaient pas prises en charge, pourraient nuire à la confiance que nos usagers nous accordent.

La présence du médiateur est bien plus qu'une simple fonction administrative ; elle incarne une véritable dimension humaine au sein de notre entreprise. En rassurant nos usagers et en leur offrant une oreille attentive, il leur permet de se sentir considérés et valorisés. Grâce à son approche empathique et ses compétences juridiques, il parvient à identifier des solutions adaptées à leurs problématiques, transformant ainsi des expériences potentiellement négatives en opportunités d'amélioration.

En outre, le médiateur ne se limite pas à traiter des cas individuels. Par son action, il contribue à l'amélioration continue de nos processus de traitement, permettant ainsi à notre entreprise de progresser et d'évoluer. Sa capacité à analyser les retours d'expérience et à faire remonter les informations essentielles nous aide à affiner nos services et à mieux répondre aux attentes de notre public.

Au-delà de son rôle au sein de notre structure, Frédéric de Rinaldo anime également la vie régionale, créant une dynamique positive qui favorise l'entraide et la solidarité. En tissant des liens entre les différents acteurs de notre territoire, il contribue à renforcer le tissu social et à promouvoir une culture de collaboration.

Je vous invite donc à lire attentivement ce rapport, qui vous permettra de mieux comprendre les enjeux de notre mission publique et l'impact significatif du médiateur dans notre quotidien. Son engagement et son dévouement sont des atouts précieux pour notre entreprise et pour les usagers que nous servons.

Merci de votre attention et de votre intérêt pour notre démarche.



Elise PALUS
Directrice de la Caf de l'Aude

La médiation administrative au sein des Caisses D'Allocations Familiales a été positionnée par la Loi ESSOC et le métier de médiateur administratif est codifié à l'article L 217. 7. 1 du Code de la Sécurité Sociale.

En 2021, la Cnaf a publié une lettre réseau (LR 2021-012 du 17 février 2021) posant la doctrine de la Branche Famille en matière de médiation et a ainsi conforté la place du médiateur administratif comme partie intégrante de la politique générale d'accès aux droits, priorité des politiques de solidarité mises en œuvre.

Par ailleurs, elle préconisait les modalités de fonctionnement et d'organisation de cette mission.

L'ensemble des instructions communiquées a été compilé dans le livret du médiateur diffusé par une lettre réseau (LR 2023-007) du 8 février 2023, actualisée le 30 janvier 2025 (LR 2025-20).

Par ailleurs, la loi Essoc a officialisé la possibilité pour les médiateurs administratifs de faire des recommandations et de les soumettre à la décision du directeur de l'organisme.

Une lettre réseau n° 2022-042 est venue préciser les typologies de situations pouvant faire l'objet d'une recommandation et proposer des outils à destination des médiateurs, afin de les aider lorsqu'une situation justifiant selon eux une recommandation se présente, permettant ainsi un véritable traitement des cas particuliers.

Cette possibilité fait donc partie des moyens du médiateur, distinguant ainsi son action de ce qui peut être fait au niveau de la réclamation.

De façon plus générale, le médiateur se doit d'être indépendant afin d'analyser les cas qui lui sont soumis avec impartialité et objectivité.

Il doit faire preuve d'une particulière empathie avec des allocataires dans des situations souvent précaires et difficiles, qui se sentent lésés, non compris, non écoutés, non entendus ou en-

core non pris en compte à titre individuel, ce qui peut engendrer notamment des excès de comportements.

Au-delà de l'analyse qu'il fera du dossier et de la réponse qu'il y apportera, le rôle du médiateur mais aussi son discours, son comportement, son attitude, seront indispensables à la reprise d'un échange apaisé entre l'allocataire et la Caf, qui est d'ailleurs, souvent particulièrement à tort, mal considérée.

C'est la raison pour laquelle, « du temps doit être donné à la médiation et du temps pour le médiateur ». En effet, il n'est pas possible de calibrer le temps nécessaire à une médiation qui diffère d'un dossier à l'autre car « le temps de la médiation est très différent du temps de la gestion des droits ».

Néanmoins, en 2021, la Cnaf a formulé une recommandation pour s'assurer de la prise en charge de la médiation dans les délais les plus brefs possibles : pour l'année 2024, l'examen de la recevabilité de la demande de médiation devait être faite sous 10 jours au maximum. Ce délai de prise en charge sera ramené à 8 jours pour l'année 2025.

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

En 2024, en réponse aux attentes tant des allocataires que de l'Etat et à la volonté de la Branche de faire évoluer la relation de service, une téléprocédure a été développée afin de saisir directement le médiateur via le site caf.fr. En parallèle, un plan de travail a été conçu à destination des médiateurs afin de prendre en charge les saisines issues de cette téléprocédure. Expérimentée dans un premier temps dans dix Caf, la téléprocédure médiation est désormais généralisée à l'ensemble du territoire national depuis le mois de novembre 2024.

La mise en place de la téléprocédure médiation rend désormais accessible, à chaque allocataire, la saisine du médiateur via le site caf.fr.

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

La fin de l'année 2024 boucle un premier cycle de 3 ans dans ma fonction de médiateur administratif de la Caf de l'Aude et me permet, non pas de dresser le bilan, mais de tirer les premiers enseignements des actions mises en place.

Au rang des satisfactions, je retiens forcément la démocratisation de la fonction et du rôle de médiateur administratif vis-à-vis des allocataires, des partenaires mais aussi plus généralement au sein de ma Caisse.

C'est aussi la facilité de son accessibilité (courrier, accès direct via le site Caf.fr...) et la fluidité dans les échanges qui se sont améliorées (dialogue direct par contact téléphonique, accueil physique sur site lorsque c'est nécessaire...).

Le déploiement de la Téléprocédure, intervenu au mois de novembre 2024, va être nécessairement une étape supplémentaire importante de cette démocratisation et de ce lien direct, au-delà de faciliter administrativement le traitement des demandes.

Je retiens également, de ces 3 années écoulées, les liens noués avec les délégués du Défenseur des droits de l'Aude (échanges réguliers et rencontre annuelle organisée à la Caf de l'Aude, sur le site de Carcassonne).

Ces réussites ont été grandement facilitées par la Direction de la Caf de l'Aude qui a toujours eu à cœur d'accorder une attention particulière au service de la médiation et au positionnement du poste de médiateur administratif, qui lui est directement rattaché.

A titre plus personnel, au cours de ces 3 dernières années, je recueille les bénéfices dans mon activité : créer du lien humain et social avec les usagers ; pouvoir faire un traitement individualisé des situations... Le sentiment d'être utile à une population, souvent précaire et fragilisée, tant dans leur parcours de vie que par une situation économique et sociale nationale qui se dégrade de façon continue depuis plusieurs années.

Les satisfactions ne doivent pas masquer les difficultés rencontrées : la lourdeur de certaines procédures, les difficultés rencontrées dans certains cas lorsque la réglementation interne et la législation de droit commun ne s'accordent pas, une image institutionnelle qui demeure fortement dégradée...

Par ailleurs, l'année 2024 aura été incontestablement une année riche en événements et en nouveautés tant pour les médiateurs de la région Occitanie, que pour la médiation administrative des Caisses d'Allocations Familiales en général.

Au niveau régional, nos travaux, tant sur le fond que sur le format, se sont poursuivis avec l'idée de continuer à se déplacer dans chacune des Caisses de la région, afin de valoriser la médiation et le travail de chaque médiateur.

Après la Caf de l'Aude (Carcassonne), du Gard (Nîmes), du Tarn et Garonne (Montauban) et du Tarn (Albi), nous avons été accueillis,

en 2024, par la Caf de Haute Garonne (Toulouse), de l'Aveyron (Rodez) et de l'Hérault (Montpellier).

Au niveau des nouveautés, trois événements auront marqué notre année 2024 :

- L'invitation de Monsieur Romain Blanchard, chef du Pôle régional Occitanie du Défenseur des droits, à la « Collégiale régionale des délégués du Défenseur des droits d'Occitanie », qui s'est déroulée le 30 mai 2024 à Rodez.
- La volonté de créer un Réseau Occitan de la Médiation Institutionnelle (ROMI), affirmée par les médiateurs des organismes sociaux de la région Occitanie, qui se sont réunis le 17 septembre 2024 à la Caf de l'Aude (antenne de Narbonne).
- La 3^{ème} session de formation au module de perfectionnement juridique, proposée par l'EGOC, organisée à la Caf de l'Hérault du 14 au 16 octobre 2024.

L'avenir doit permettre de pérenniser et de développer ce que nous avons su créer et mettre en place pour la vie de la région : organisation de réunions en Teams et en présentiel, ateliers de travail, ateliers juridiques, échanges d'expériences, entraide...

Au niveau national, si le séminaire, qui s'est déroulé au mois de novembre 2024 à Lyon, a bien évidemment été un moment important de l'année 2024 pour l'ensemble des médiateurs des Caisses de France, le déploiement de la Téléprocédure, intervenu le 28 novembre 2024, restera indéniablement la nouveauté de cette année 2024.

Incontestablement, compte tenu des attentes qu'elle suscite, la Téléprocédure sera le fil rouge de l'année 2025.

Enfin, pour terminer ce « mot du médiateur », je tenais à adresser des remerciements, à ceux qui, année après année, permettent à la médiation de la Caf de l'Aude de s'ancrer, de s'améliorer, de s'enrichir et de bien fonctionner : la Direction de la Caisse par sa confiance et sa disponibilité, l'ensemble des agents de direction et des managers des services pour leurs diligences dans le traitement des demandes et, plus généralement, l'ensemble des agents de la Caisse.



Frédéric De Rinaldo
Médiateur de la Caf de l'Aude

Depuis 2015, les médiateurs ont à disposition un outil appelé le tableau de bord de la médiation administrative qui permet de disposer d'éléments chiffrés pour la finalisation du bilan annuel demandé par la Caisse Nationale.

Pour le bilan 2024, les données ont été arrêtées au 31/01/2025 et il est réalisé sur la base de l'ensemble des dossiers enregistrés à cette date.

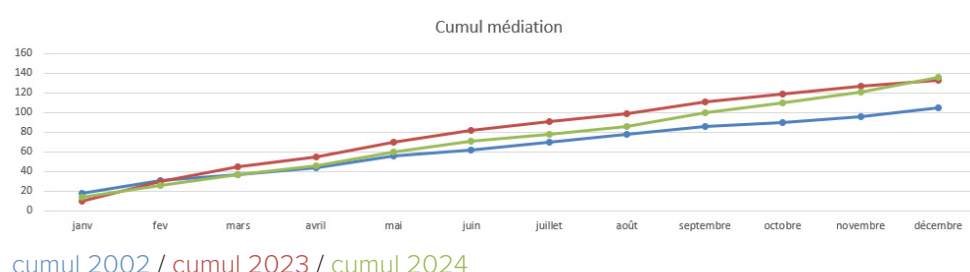
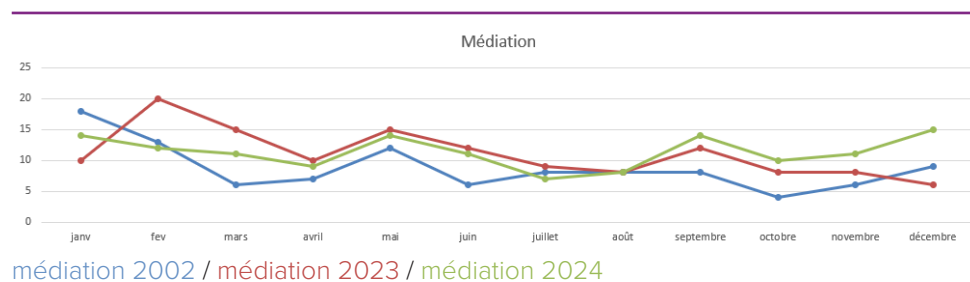
1. LE NOMBRE DE SAISINES

Nombre de dossiers médiation	136	
Nombre de dossiers clos	129	
Nombre de dossiers en cours	7	(clôturés à ce jour)
Nombre de dossiers hors médiation	95	

Nombre de saisines par date de prise en charge

Nombre de saisines	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023/2024
Cnaf	391	469	330	225	▼ -31,82 %
Ensemble des Caf	20 296	22 363	21 864	21 164	▼ -3,20 %

Le médiateur de la Caf 11 a connu une activité stable en 2024 par rapport à l'année 2023. En effet, 136 saisines ont été prises en charge par le service de médiation en 2024 contre 133 saisines en 2023 (pour rappel, 105 saisines en 2022). Il s'agit de la même tendance que celle observée sur le plan national puisqu'en moyenne, dans l'ensemble des Caisses, l'activité est également restée stable (une baisse de 3,20% a été enregistrée entre 2023 et 2024).

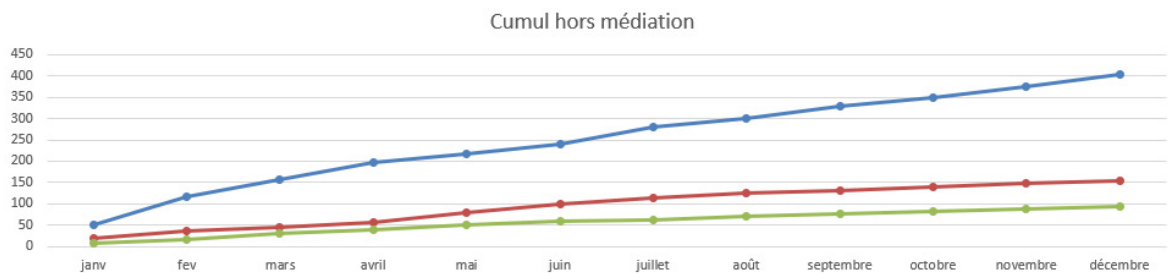


Parallèlement, on note une baisse significative des demandes dites irrecevables, qui ne relèvent donc pas de la médiation de sorte qu'en prolongement du constat dressé l'an dernier, nous pouvons considérer que le médiateur est plus visible et les demandes mieux orientées.

En 2024, ces demandes (dites « irrecevables ») représentent 95 dossiers.

En 2025, avec le déploiement de la Téléprocédure, ce chiffre devrait encore être en mesure de s'améliorer et donc de diminuer. En effet, avant de pouvoir saisir directement le média-

teur, l'allocataire devra préalablement répondre à 3 questions qui serviront de test d'éligibilité à la demande.



cumul 2002 / cumul 2023 / cumul 2024

Origine de la demande						
Origine	Cnaf 2023 (en %)	Cnaf 2024 (en %)	Ensemble des Caf 2023 (en %)	Ensemble des Caf 2024 (en %)	Caf 111 2023 (en %)	Caf 111 2024 (en %)
Suite démarche préalable	67,4 %	65,5 %	56,1 %	59,8 %	80,0 %	80,5 %
1ere Saisine	9,6 %	13,6 %	19,8 %	16,0 %	8,3 %	8,0 %
Réitération médiation	3,2 %	4,1 %	6,6 %	6,0 %	11,7 %	8,0 %
MPO	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Sur les 231 dossiers enregistrés en 2024, 136 demandes étaient donc du ressort de la médiation administrative, en conformité avec la Loi Essoc.

Les autres dossiers étaient déclarés irrecevables soit parce qu'ils ne rentraient pas dans le champ de compétence du médiateur administratif, soit parce qu'ils ne respectaient pas les conditions de recevabilité (ex : les allocataires n'avaient pas, préalablement à la saisine du médiateur, formulé une réclamation...).

Nous pouvons constater que les demandes en médiation sont formulées en très forte majorité (80,5 % en 2024 contre 80 % en 2023) à la suite d'une démarche préalable dont la réponse n'était pas conforme, en tout ou en partie, à la demande ou aux attentes de l'allocataire.

2. QUI SAISIT LE MEDiateur ?

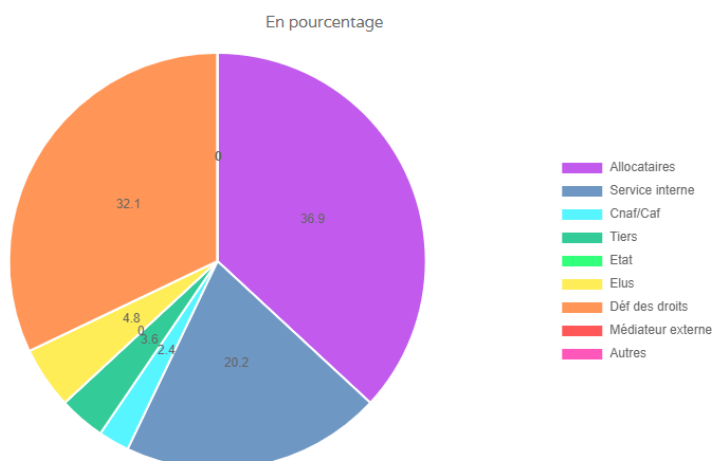
Emetteurs				
Emetteurs	Ensemble des Caf 2023 (en %)	Ensemble des Caf 2024 (en %)	Caf 111 2023 (en %)	Caf 111 2024 (en %)
Allocataire	47,6 %	52,5 %	33,3 %	36,9 %
Service Interne	6,1 %	5,7 %	15,0 %	20,2 %
Cnaf / autre caf	4,5 %	3,5 %	0,0 %	2,4 %
Tiers	12,0 %	11,4 %	8,3 %	3,6 %
Etat	5,9 %	4,0 %	10,0 %	0,0 %
Elus locaux	2,0 %	1,5 %	0,0 %	4,8 %
Défenseur des droits	18,6 %	18,0 %	31,7 %	32,1 %
Médiateur externe	2,1 %	2,0 %	0,0 %	0,0 %
Autre	1,3 %	1,5 %	1,7 %	0,0 %

Sans surprise et comme c'est le cas chaque année, à la Caf 11, comme au niveau national, ce sont principalement les allocataires qui saisissent le médiateur (36,9 % en 2024 contre 33,3 % en 2023).

Il convient de relever que la tendance observée en 2023 consistant en une diminution du nombre de saisine de l'Etat (Préfet, Ministère, Présidence de la République...) au profit du Défenseur des droits ou de ses délégués se confirme (32,1 % des demandes en 2024).

La hausse du nombre de leurs saisines s'explique également par la démocratisation toujours croissante du Défenseur des Droits et de ses Délégués mais aussi par une approche de confiance et de proximité, établie en 2022, entre le médiateur administratif de la Caf 11 et les délégués du département de l'Aude.

Par ailleurs, les saisines des élus locaux, auparavant inexistantes, représentent 4,8 % des demandes.



3. LES MODES DE SAISINES

Modes de saisines				
Mode de saisine	Ensemble des Caf 2023 (en %)	Ensemble des Caf 2024 (en %)	Caf 111 2023 (en %)	Caf 111 2024 (en %)
Téléprocédure	2,2 %	11,1 %	0,0 %	6,0 %
Courrier	18,0 %	16,9 %	26,7 %	21,4 %
Mail	74,7 %	67,5 %	51,7 %	59,5 %
Téléphone	2,4 %	1,8 %	10,0 %	8,3 %
Accueil	0,6 %	0,4 %	10,0 %	1,2 %
Note interne	1,7 %	1,9 %	1,7 %	3,6 %
Autre	0,4 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %

Il est à noter que, au niveau local comme au niveau national, le mode de saisine privilégié reste le courriel.

En 2024, pour la Caf de l'Aude, cette modalité de saisine représentait 59,5% des demandes (contre 51,7 % en 2023).

L'écrit, au sens large, mails et courriers, demeure très largement le mode de saisine privilégié du médiateur (80,90 % en 2024 contre 78,4 % en 2023).

4. LES MOTIFS DE SAISINES (DU POINT DE VUE DE L'AUTEUR DE LA SAISINE)

Dans un dossier de médiation, plusieurs motifs peuvent être évoqués simultanément.

Les allocataires font appel au médiateur pour différents motifs mais principalement :

- Pour une « incompréhension d'une décision Caf » (50 % en 2024 contre 65 % en 2023). Il s'agit du principal motif de saisine du médiateur administratif de la Caf de l'Aude.

Mode de saisine	Ensemble des Caf 2023 (en %)	Ensemble des Caf 2024 (en %)	Caf 111 2023 (en %)	Caf 111 2024 (en %)
Téléprocédure	2,2 %	11,1 %	0,0 %	6,0 %
Courrier	18,0 %	16,9 %	26,7 %	21,4 %
Mail	74,7 %	67,5 %	51,7 %	59,5 %
Téléphone	2,4 %	1,8 %	10,0 %	8,3 %
Accueil	0,6 %	0,4 %	10,0 %	1,2 %
Note interne	1,7 %	1,9 %	1,7 %	3,6 %
Autre	0,4 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %

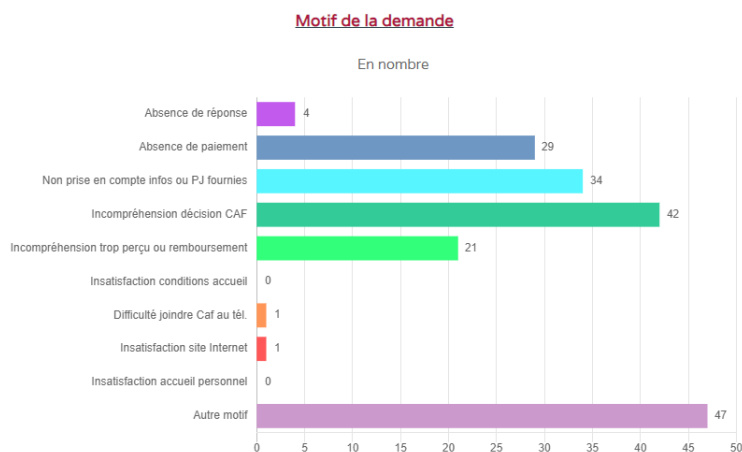
Néanmoins, il convient de relever que ce motif de saisine (« incompréhension d'une décision Caf ») connaît une diminution en 2024 alors qu'il avait augmenté tous les ans depuis 2020 (51,1 % en 2022 ; 38,2 % en 2021 et 31,4 % en 2020).

S'il s'agit d'un signal encourageant, nous devons poser le constat que, de manière générale, la notion d'« incompréhension » (d'une décision de la Caf, d'une absence de paiement, d'indu, d'un remboursement...) est le marqueur principal de la quasi-totalité des demandes de médiation.

Dès lors, le rôle du médiateur est important au niveau des explications claires, précises, simples et adaptées qu'il doit apporter aux allocataires (de plus en plus renseignés mais sans avoir forcément la bonne information : forums sur internet...).

- Pour une « absence de paiement » (34,5 % en 2024 contre 35 % en 2023).
- Pour une « non pris en compte des informations ou documents transmis » (40,5 % en 2024 contre 45 % en 2022).

De façon générale, si les trois motifs principaux de saisines demeurent les mêmes d'année en année, il est intéressant de noter que tous se stabilisent, voire diminuent.



5. LES PRESTATIONS CONCERNEES

Prestations	Cnaf 2023 (en %)	Cnaf 2024 (en %)	Caf 111 2023 (en %)	Caf 111 2024 (en %)	
Hors Prestations	4,4 %	2,7 %	13,3 %	14,3 %	Hors Prestation
Logement	37,6 %	27,3 %	41,7 %	33,3 %	APL + ALS + ALF + Prime déménagement
Paje	4,9 %	6,0 %	1,7 %	2,4 %	Prime naissance/adoption + AB + CMG + CLCA et COLCA + PreParE
Handicap	19,9 %	27,9 %	28,3 %	20,2 %	AJPP + AEEH+ AAH + CR + MVA
RSA	11,9 %	14,2 %	48,3 %	45,2 %	RSA + Prime exceptionnelle
PPA	11,9 %	11,5 %	16,7 %	22,6 %	Prime d'activité
ASF	10,6 %	11,5 %	6,7 %	17,9 %	ASFNR + ASFR + ASFC + GIPA/ARPA
Prestations familiales	15,9 %	15,8 %	16,7 %	14,3 %	AF + CF + AVPF + ARS + ADI + ADE + AJPA + TIM + Autres
Action Sociale	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	AFI + AVVC

en 2024 (contre 28,3 % en 2023).

Ces chiffres, qui confirment les tendances observées les années précédentes, ne sont pas surprenants compte tenu de la situation de pauvreté du département. En effet, plus de 50 % des allocataires de la Caf 11 bénéficient du RSA et d'une aide au logement.

Dans un dossier de médiation, plusieurs prestations peuvent être concernées simultanément.

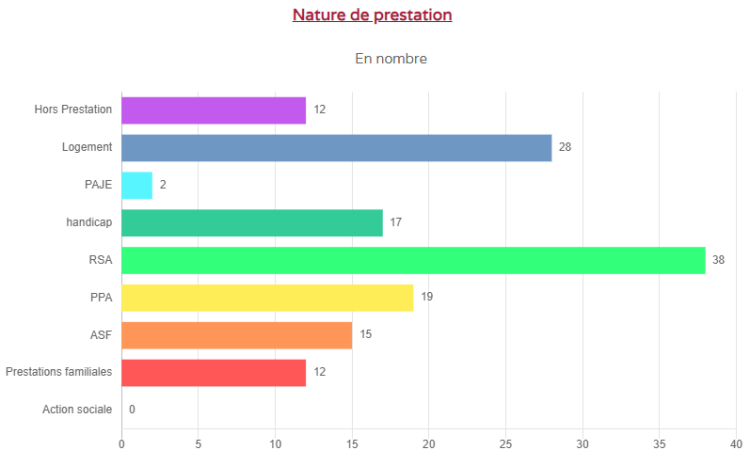
Néanmoins, en 2024, les demandes les plus fréquentes restent exactement les mêmes qu'en 2023 à savoir :

- RSA : 45,2 % (48,3 % en 2023)

- Aides au logement :

33,3 % (41,7 % en 2024)

A noter qu'en troisième position des prestations concernées, la prime d'activité représente 22,6 % (contre 16,7 % en 2023) et passe devant le handicap qui concerne 20,2 % des demandes



6. LE MODE DE REPONSE

A la Caf de l'Aude, pour clôturer l'étude d'un dossier, le médiateur adresse le plus souvent un courrier ou un courriel de réponse explicatif à l'allocataire (précédé parfois d'un appel téléphonique également). L'écrit, « au sens large », représente 76,20 % des réponses.

Comme pour les allocataires qui formulent une demande de médiation, le courriel devient un mode de réponse qui ne cesse d'augmenter et qui est en passe de devenir prépondérant : 46,4 % en 2024 (23,3 % en 2023, 18,5 % en 2022 et 3,4 % en 2021).

7. LE MODE DE RESOLUTION

Résolution	Cnaf 2023 (en %)	Cnaf 2024 (en %)	Ensemble des Caf 2024 (en %)	Caf 111 2023 (en %)	Caf 111 2024 (en %)
Décision maintenue	58,8 %	58,5 %	53,1 %	73,3 %	48,8 %
Décision révisée	36,7 %	35,5 %	37,2 %	20,0 %	39,3 %
Orientation	4,4 %	6,0 %	9,7 %	6,7 %	11,9 %

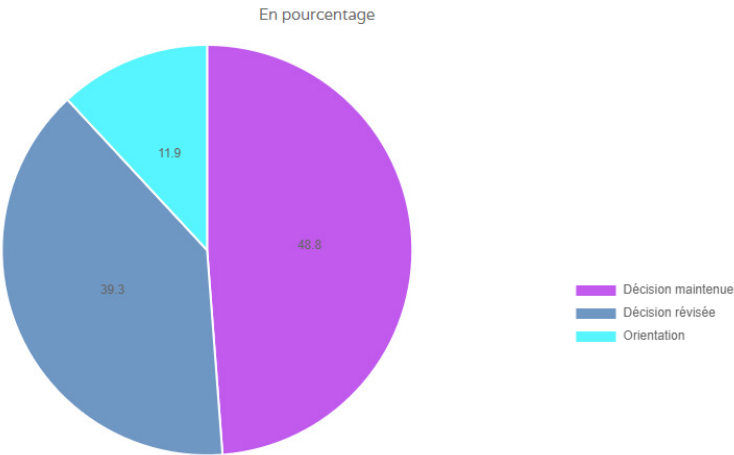
Cette année ne confirme pas les tendances observées les années précédentes puisque les médiations qui aboutissent à une révision de la décision ont représenté 39,3 % des dossiers traités alors qu’elles ne représentaient que 20 % en 2023 (et même 18,5 % en 2022).

Néanmoins, nous pouvons constater que cette année ces résultats sont en conformité avec les tendances observées, au niveau national, dans les autres Caisses.

Plusieurs propositions d’analyses :

- d’une part, l’année 2024 a vu le nombre de demandes de « dérogations Direction » fortement augmentées,

- d’autre part, il y a eu aussi plus de demandes de modification de retenues en remboursement d’un indu, ce qui n’est pas surprenant dans l’un des départements les plus pauvres de France.
- Enfin, il s’agissait de la 3^{ème} année du médiateur à son poste, de sorte que nous pouvons émettre l’hypothèse qu’il a certainement progressé en matière de législation et de réglementation liées à la Branche Famille.



8. LE DELAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MEDIATION

La Loi ESSOC prévoit la suspension des délais de recours pendant la durée de la médiation.

Dès lors, bien que ce type de demande soit très rare, les Caisses doivent apporter une attention particulière quant au délai de prise en charge des demandes.

Il convient de distinguer :

- **Le délai de prise en charge**, compris entre la réception de la demande par la Caf et sa prise en charge par le médiateur.
- **Le délai de traitement**, compris entre la prise en charge de la demande par le médiateur et la clôture de la médiation.
- **Le délai réel**, compris entre la date de réception de la demande par le médiateur et la date de sa clôture en médiation.

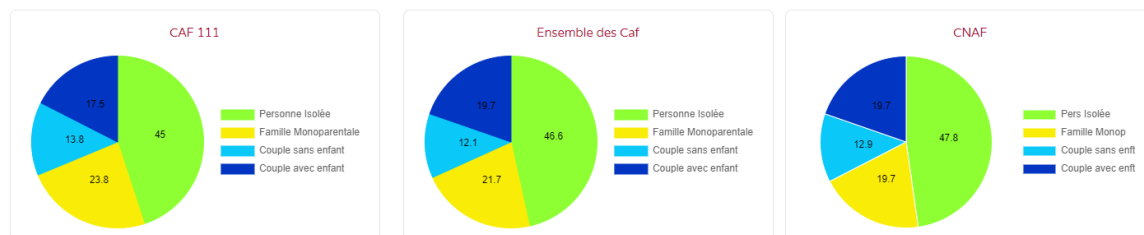
Délais en jours calendaires	Cnaf 2023	Cnaf 2024	Ensemble des Caf 2023	Ensemble des Caf 2024	Caf 111 2023	Caf 111 2024
Prise en charge	4,20	5,03	11,45	10,40	3,33	3,30
Transmission	1,44	1,48	1,98	2,81	0,00	0,15
Prise en charge par le médiateur	2,77	3,55	9,47	7,58	3,33	3,14
Traitement	38,38	33,75	27,39	25,24	19,65	19,44
Réel	42,59	38,78	38,83	35,64	22,98	22,74

En 2024, le délai de prise en charge est stable par rapport à l'an dernier avec 3,30 jours (contre 3,33 jours en 2023 ; 1,98 jours en 2022 et 5,52 jours en 2021) alors que le délai de traitement reste stable en 19,65 jours (contre 15,94 jours en 2023 ; 22,40 jours en 2022 et 21,82 jours en 2021).

Pour rappel, la Caisse Nationale a précisé dans son rapport d'activité de 2018 que « le délai de traitement n'est pas un indicateur de qualité en matière de médiation ; en effet, un dossier particulièrement complexe peut être long à régler car il peut nécessiter de faire appel à plusieurs services, à la Cnaf ou à des partenaires. Par ailleurs, les médiateurs doivent mener une étude globale de la situation des allocataires qui s'adressent à eux, ce qui demande du temps ».

Toutefois, la Cnaf a tenu à mettre en place des objectifs sur le délai de prise en charge afin qu'il soit le plus réduit possible. Ce délai était fixé à 10 jours en 2024 et passera à 8 jours en 2025.

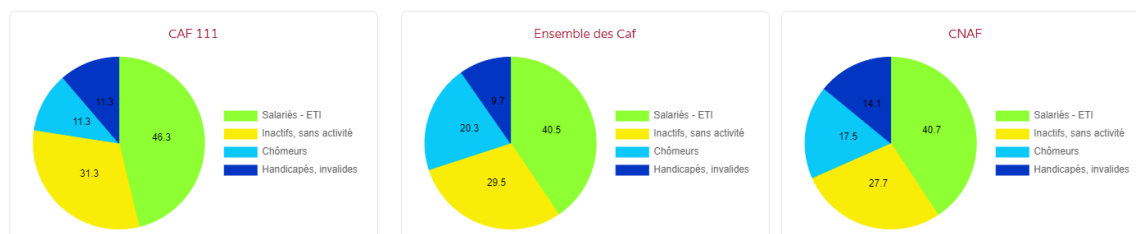
9. La sociologie des demandeurs



Cette année, j'ai souhaité consacrer une partie à la sociologie des demandeurs.

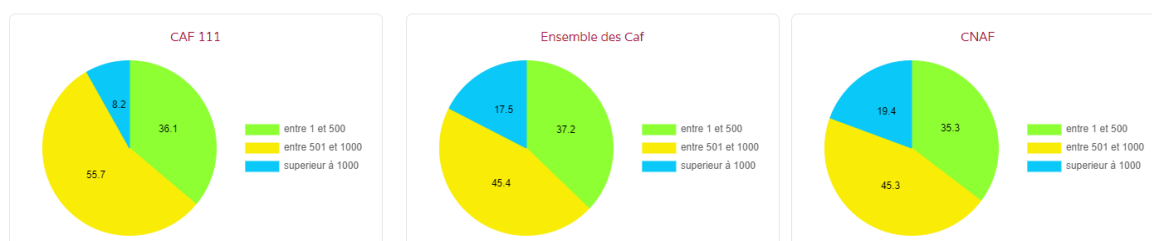
(45 %), c'est-à-dire célibataire et sans enfant à charge, ou des familles monoparentales (23,8 %).

Les allocataires concernés par les demandes restent majoritairement des personnes seules



Il convient de souligner que 46,3 % des demandes concernent des personnes salariées ou des entrepreneurs individuels, alors que les personnes inactives représentent 31,3 %

des sollicitations et les personnes au chômage 11,3 %.



De même, le Quotient Familial (QF)* des familles se situe en moyenne :

- entre 501 et 1 000 pour 55,7 % des demandeurs,
- entre 1 et 500 pour 36,1 % des demandeurs.

*Le quotient familial est un outil de mesure des ressources mensuelles. Il tient compte à la fois des revenus professionnels et/ou de remplacement (indemnités, par exemple), des prestations familiales mensuelles perçues (y compris celles versées à des tiers comme l'aide au logement) et de la composition de la famille. Il est actualisé lorsqu'il y a un changement de situation familiale, professionnelle etc...

Directrice de la publication : Elise Palus
Caf de l'Aude - 18, avenue des Berges de l'Aude - 11872 CARCASSONNE CEDEX 9
date de publication : avril 2025 (1ère édition) V1 - AdobeStock