

MÉDIATION ADMINISTRATIVE



— ○ — RAPPORT ANNUEL — ○ —
2025

SOMMAIRE

- P3. L'édito
- P5. L'avant-propos
- P7. Le mot du médiateur
- P9. Les temps forts en 2025
- P12. Le bilan chiffré
- P 24. Bilan 2025 et perspectives 2026
- P30. Focus : dynamique régionale
de la médiation en occitanie

Dans un contexte où les attentes des usagers évoluent et s'expriment avec une intensité croissante, l'activité de médiation administrative occupe plus que jamais une place essentielle au sein de notre entreprise. À la croisée des exigences de service public et des réalités individuelles, le médiateur s'affirme comme un acteur clé de confiance, d'écoute et de régulation.

Au cours de l'année écoulée, son implication s'est pleinement inscrite à tous les niveaux : en interne, où il contribue activement à faire évoluer nos pratiques en éclairant les situations complexes ; auprès de nos partenaires, avec lesquels il entretient un dialogue constructif et durable ; et à l'échelle régionale, où son rôle d'animateur de la médiation administrative participe à structurer une dynamique collective solide et cohérente.

La hausse significative des demandes de médiation que nous constatons ne doit pas être interprétée comme une difficulté, mais comme un signal fort : celui d'un besoin accru d'écoute, de compréhension et de réassurance de la part de nos publics. Elle traduit également la confiance accordée à ce dispositif, désormais identifié comme un recours accessible et utile. En apportant des réponses concrètes et personnalisées, la médiation garantit les droits des usagers tout en recréant du lien avec l'institution. Elle contribue ainsi à rendre notre entreprise plus humaine, plus lisible et plus proche de celles et ceux qu'elle accompagne.

Chaque situation résolue est aussi une opportunité d'apprentissage. Les enseignements tirés des médiations nourrissent une amélioration continue de nos pratiques, renforçant la qualité du service rendu et prévenant la réitération de certaines difficultés.

Par ailleurs, la vitalité de la médiation à l'échelle régionale mérite d'être soulignée. Grâce à une impulsion partagée, portée avec engagement par notre médiateur, la coopération entre acteurs s'est consolidée, favorisant l'émergence d'une véritable communauté de pratiques. Cette dynamique collective est une richesse dont nous pouvons être fiers : elle renforce la cohérence de nos actions et témoigne de notre volonté commune d'agir au plus près des besoins des usagers.

Nous sommes collectivement fiers du chemin parcouru. La médiation administrative s'impose aujourd'hui comme un levier structurant de notre mission de service public. Nous entendons poursuivre et amplifier cette action, avec la même exigence d'écoute, de qualité et d'engagement, au service de nos publics et du lien de confiance qui nous unit à eux.



Elise PALUS
Directrice de la Caf de l'Aude

La médiation administrative au sein des Caisses d'Allocations Familiales a été instituée par la loi ESSOC et la fonction de médiateur administratif est désormais définie à l'article L. 217-7-1 du Code de la Sécurité Sociale.

Le 17 février 2021, la Cnaf a publié la lettre réseau LR 2021-012, établissant la doctrine de la Branche Famille en matière de médiation et confortant le rôle du médiateur comme acteur essentiel de la politique d'accès aux droits, priorité majeure des politiques de solidarité. Cette doctrine détaille également les modalités de fonctionnement et d'organisation de cette mission.

L'ensemble des instructions et orientations a été consolidé dans le Livret du médiateur, diffusé par la lettre réseau LR 2023-007 et actualisé le 30 janvier 2025 (LR 2025-20).

Le rôle renforcé du médiateur administratif

La loi ESSOC a également officialisé la possibilité pour les médiateurs d'émettre des recommandations, soumises à la décision du directeur de l'organisme.

La lettre réseau n° 2022-042 précise les situations concernées et met à disposition des outils afin d'aider les médiateurs dans cette démarche, permettant un véritable traitement des cas particuliers, distinct de celui des réclamations.

Le médiateur doit agir en toute indépendance, avec impartialité et objectivité. Cette posture est indispensable pour analyser les dossiers, comprendre les situations parfois complexes et répondre à des allocataires souvent en difficulté, qui peuvent se sentir lésés, incompris, peu écoutés ou insuffisamment considérés.

Son rôle, son discours, son comportement et son attitude contribuent à un retour au dialogue entre l'allocataire et la Caf, institution parfois jugée à tort comme distante ou rigide.

Le temps de la médiation

Le temps consacré à une médiation ne peut pas être calibré précisément : « Le temps de la médiation est très différent du temps de la gestion des droits. »

Chaque situation nécessite du recul, de l'écoute et une étude approfondie. Toutefois, afin de garantir une prise en charge rapide, la Cnaf a fixé des objectifs :

08 jours maximum pour l'examen de la recevabilité depuis 2025.

Une montée en puissance du dispositif national

En 2022, un médiateur national a été nommé.

Aujourd'hui, chaque Caf dispose de son propre médiateur.

Néanmoins, les pratiques et la visibilité du dispositif restent hétérogènes d'un département à l'autre.

En 2024, pour répondre aux attentes des allocataires, de l'État et aux ambitions de la Branche, une téléprocédure de saisine du médiateur a été développée.

Après une phase d'expérimentation dans dix Caf, elle est désormais généralisée à tout le territoire depuis novembre 2024. Elle permet à chaque allocataire de saisir directement le médiateur via caf.fr.

Cette téléprocédure s'inscrit dans la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027, qui vise une relation de service omnicanale, plus fluide, accessible et harmonisée. Elle permet également :

- Une harmonisation nationale du service rendu,
- Une meilleure accessibilité,
- Un outillage renforcé pour les médiateurs.

L'année 2025 marque un tournant pour la médiation administrative au sein de la Caf de l'Aude.

Au-delà des chiffres, qui témoignent d'une hausse significative de l'activité, c'est avant tout une évolution plus profonde qui se dessine : celle d'un changement de place de la médiation dans la relation entre l'institution et ses usagers.

La médiation n'est plus un dispositif périphérique. Elle devient un point d'observation privilégié des attentes des allocataires, mais aussi des tensions, des incompréhensions et, parfois, des fragilités du système.

Derrière chaque saisine, il y a une situation individuelle, souvent complexe, toujours légitime à être entendue.

C'est là tout le sens de la médiation : rétablir du dialogue, apporter de la compréhension, et, lorsque cela est nécessaire, corriger.

Mais cette évolution n'aurait pas été possible sans un engagement collectif.

Je tiens tout d'abord à remercier la Direction de la Caf de l'Aude pour la confiance accordée à la fonction de médiation. Cette confiance n'est pas neutre : elle permet d'exercer pleinement le rôle de médiateur, dans son exigence d'indépendance et de neutralité, mais aussi dans sa capacité à contribuer concrètement à l'amélioration du service rendu.

Je souhaite également saluer l'implication des managers et de l'ensemble des services de la Caisse qui, au quotidien, jouent le jeu de la médiation. Leur réactivité, leur disponibilité et leur capacité à mobiliser rapidement les équipes sont des éléments déterminants pour garantir un traitement efficace des situations.

Au-delà, je veux adresser un message à l'ensemble des agents de la Caf de l'Aude. Chaque jour, ils travaillent au service des allocataires, souvent dans des contextes complexes, avec une exigence forte et des contraintes réelles. La médiation ne vient pas se substituer à leur travail : elle s'inscrit dans une continuité, dans une logique d'ajustement et d'amélioration.

Enfin, je souhaite évoquer le collectif régional des médiateurs d'Occitanie. Au fil des années, un véritable réseau s'est construit,

fondé sur la confiance, le partage et l'engagement. C'est un collectif exigeant, investi, et profondément attaché au sens de la médiation. Travailler à leurs côtés est une richesse, une motivation supplémentaire pour poursuivre et développer cette dynamique.

L'année 2025 confirme que la médiation administrative est un levier utile, concret et stratégique, au service des usagers comme de l'institution.

L'enjeu, pour les années à venir, sera de consolider cette place, en continuant à faire de la médiation non seulement un outil de résolution des situations individuelles mais aussi un vecteur d'amélioration continue du service public.

La médiation ne se limite pas à traiter des situations individuelles : elle met en lumière le fonctionnement réel de notre système.

À ce titre, elle constitue un levier précieux pour comprendre, ajuster et améliorer durablement notre action au service des allocataires.



Frédéric De Rinaldo
Médiateur de la Caf de l'Aude

POSITIONNEMENT GENERAL

L'année 2025 est marquée par une implication continue sur les volets interne, régional et national, avec un objectif constant : sécuriser les pratiques, accompagner les réformes et renforcer la lisibilité de la médiation, au service des allocataires et des équipes.

LES TEMPS FORTS INTERNES - CAF DE L'AUDE

En 2025, la CAF de l'Aude a structuré et sécurisé les pratiques de médiation en harmonisant les procédures, en assurant la continuité de service et en accompagnant les équipes dans les évolutions stratégiques. Elle a également renforcé l'appropriation des réformes (RSA, CMG...) par des actions de formation et d'information. Enfin, elle a favorisé la dynamique collective à travers des démarches d'innovation et des animations partenariales.

Octobre 2025 : Rencontre annuelle avec les délégués du Défenseur des droits de l'Aude.



Rencontre avec les délégués du Défenseur des droits dans l'Aude : Mme A-C. de Chivré (déléguee) ; Mme B. GREDAY (Déléguee) ; M. J-P. BONNEL (délégué) ; Mme E. PALUS (Directrice de la Caf11) ; M. F. DE RINALDO (médiateur administratif Caf11)

ENGAGEMENT REGIONAL - OCCITANIE

Animation du réseau des médiateurs

Mars 2025 : Réunion régionale à Perpignan (Caf 66).

Juin 2025 : Réunion régionale à Foix (Caf 09).

Octobre 2025 : Réunion régionale à Carcassonne (Caf 11).

> Échanges de pratiques, harmonisation régionale et montée en compétence collective.



Réunion régionale à Perpignan (66)



Réunion régionale à Foix (09)



Réunion régionale à Carcassonne (Caf 11)

Communication et structuration régionale

Mars & septembre : Réunions ROMI en présentiel (Narbonne).

Juin 2025 : Réunions ROMI en distanciel.

> Renforcement de la visibilité et de la cohérence de la médiation institutionnelle en région.



IMPLICATION NATIONALE



En 2025, participation active aux travaux nationaux du pôle médiation de la CNAF à travers plusieurs réunions, un séminaire national et un groupe de travail sur la recevabilité. Implication régulière dans les échanges nationaux (FlashMed, réunions Teams, corners thématiques, webinaires) avec une contribution aux réflexions collectives. Ces travaux ont permis de relayer et diffuser les orientations nationales au niveau local.

L'année 2025 consolide le rôle de la médiation comme outil de sécurisation institutionnelle, d'accompagnement des réformes mais aussi de lien entre les niveaux local, régional et national.

Pour le bilan 2025, les données ont été arrêtées au 31 janvier 2026. Le bilan porte sur l'ensemble des dossiers enregistrés à cette date.

1. LE NOMBRE DE SAISINES

Nombre total de saisines :	347
Nombre de dossiers médiation	311
Nombre de dossiers clos	269
Nombre de dossiers sans suite	17
Nombre de dossiers en cours	25
Nombre de dossiers hors médiation	36

Nombre de saisines par date de prise en charge

Organisme	2024	2025	Évolution 2024/2025
Cnaf	264	316	+19,70 %
Ensemble des Caf	26.490	35.555	+34,22 %
Caf 11	231	347	+50,22 %

Caf 11	2024	2025	Évolution 2024/2025
Saisines	231	347	+50,22 %
Recevables	136	311	+128,68 %
Irrecevables	95	36	-62,11 %

En 2025, le médiateur de la Caf de l'Aude enregistre une forte hausse du nombre de demandes par rapport à 2024 : +50,22 % de saisines.

L'évolution la plus significative concerne les saisines ayant donné lieu à une médiation, en hausse de 128,68 %.

Cette tendance suit la dynamique observée au niveau national

Les années précédentes montraient plutôt une stabilité dans l'ensemble des Caisses du territoire national.

Ces hausses généralisées, observées en 2025, sont directement liées au déploiement de la téléprocédure (novembre 2024), sur laquelle nous reviendrons dans le cadre du présent rapport.

Baisse des demandes "irrecevables"

Le nombre de demandes ne relevant pas de la médiation diminue de manière significative :

- . 2023 : 154 dossiers
- . 2024 : 95 dossiers
- . 2025 : 36 dossiers

En prolongement du constat dressé l'an dernier, nous pouvons considérer que cette baisse est une conséquence directe :

- . D'une meilleure orientation des usagers
 - . D'une meilleure visibilité du médiateur
 - . Du pré-filtrage automatique (test d'éligibilité) de la téléprocédure (4 questions d'éligibilité avant la transmission)
- Ce mécanisme opère un premier contrôle de recevabilité avant étude du médiateur.

2. ORIGINE DE LA DEMANDE

Origine	Cnaf 2024	Cnaf 2025	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 11 2024	Caf 11 2025
Suite démarche préalable	65,80 %	67,10 %	60,00 %	57,30 %	81,70 %	68,30 %
1ère saisine	13,30 %	12,20 %	16,00 %	13,00 %	7,50 %	10,70 %
Réitération médiation	4,40 %	5,90 %	6,00 %	4,70 %	7,50 %	8,50 %
Hors médiation	16,40 %	14,90 %	18,10 %	25,00 %	3,20 %	12,50 %

Sur les 347 dossiers enregistrés en 2025, 311 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...).

Des demandes formulées principalement à la suite d'une démarche préalable

68,30 % en 2025 contre 81,70 % en 2024

- > Conformément aux termes de la loi Essoc, les demandes en médiation sont formulées en forte majorité 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.

Toutefois, nous pouvons observer, pour la première fois, une diminution du nombre de saisines qui suit une dé-

marche préalable.

Cela s'explique par la hausse des saisines, déclarés recevables, en l'absence de démarche préalable.

Hausse des premières saisines (premier recours direct)

10,70 % en 2025, contre 7,50 % en 2024

- > Motivé par des saisines recevables même sans démarche préalable (Loi ESSOC) :
 - . Demandes émanant de l'État (Ministères, Présidence...)
 - . Demandes formalisées par les délégués du Défenseur des droits

Les réitérations restent stables

8,50 % en 2025 contre 7,50 % en 2024

- > Les réitérations sont principalement motivées par :
 - . L'envoi de nouvelles pièces
 - . La volonté de faire changer la décision du médiateur
 - . L'accessibilité accrue de la téléprocédure (canal direct et permanent)

Émetteurs	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 11 2024	Caf 11 2025
Allocataire	52,70 %	62,80 %	40,00 %	52,40 %
Service interne	5,70 %	5,30 %	20,00 %	4,90 %
Cnaf / autre Caf	3,50 %	3,10 %	2,20 %	2,80 %
Tiers	11,3 %	7,40 %	3,30 %	7,30 %
État	3,90 %	2,80 %	3,00 %	3,30 %
Élus locaux	1,50 %	1,50 %	1,40 %	1,20 %
Défenseur des droits	17,90 %	15,00 %	30,00 %	27,60 %
Médiateur externe	2,00 %	1,40 %	0,00 %	0,00 %
Autres	1,50 %	0,80 %	0,00 %	0,40 %

3. QUI SAISIT LE MEDiateur ?

Emetteurs

En 2025, comme chaque année, ce sont principalement les allocataires eux-mêmes qui saisissent le médiateur : 52,40 % (contre 40 % en 2024).

Cette hausse importante s'explique par :

- . L'ouverture de la téléprocédure, canal direct et accessible par les allocataires eux-mêmes, qui a particulièrement bien fonctionné et attiré de nombreuses demandes supplémentaires
- . Une démocratisation de la médiation administrative

Tendance majeure : transfert des saisines de l'État vers le Défenseur des droits

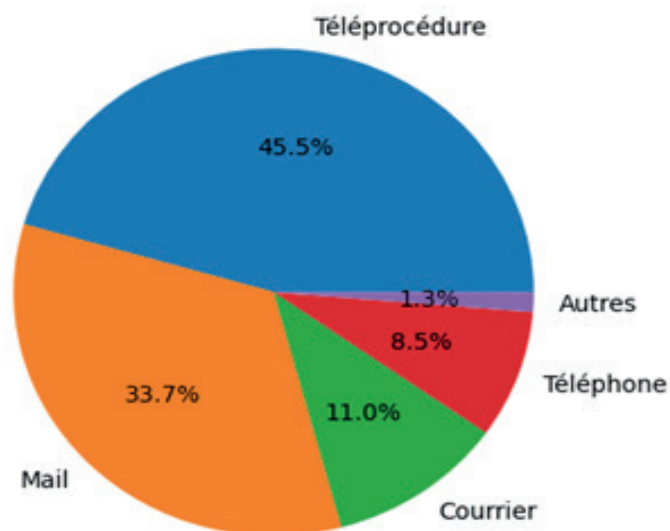
Les saisines provenant de l'État (Préfecture, Ministères, Présidence...) diminuent, au profit de celles provenant du Défenseur des droits et surtout de ses délégués.

En 2025, les saisines issues du Défenseur des droits représentent : 27,6 % (contre 30 % en 2024)

Il s'agit d'un niveau bien supérieur à la moyenne nationale, preuve :

- . D'une démocratisation, toujours croissante, du Défenseur des droits et de ses délégués
- . D'une relation de confiance établie depuis 2022 entre les délégués et le médiateur Caf 11
- . D'une visibilité accrue du médiateur au sein des réseaux institutionnels

Modes de saisine - Caf de l'Aude (2025)



4. LES MODES DE SAISINES

Modes de saisines

Mode de saisine	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 11 2024	Caf 11 2025
Téléprocédure	11,40 %	41,80 %	8,90 %	45,50 %
Courrier	17,00 %	12,60 %	20,00 %	11,00 %
Mail	67,20 %	42,00 %	57,80 %	33,70 %
Téléphone	1,80 %	1,50 %	7,80 %	8,50 %
Accueil	0,40 %	0,40 %	1,10 %	0,00 %
Note interne	1,90 %	1,30 %	4,40 %	1,20 %
Autre	0,40 %	0,40 %	0,00 %	0,00 %

L'analyse des canaux de saisines de la médiation administrative met en lumière l'effet massif de la téléprocédure puisque près d'une demande sur deux est émise par ce canal.

La téléprocédure devient le premier mode de saisine

En 2025 : 45,50 % des demandes passent par la téléprocédure (8,90 % en 2024 mais le déploiement n'était intervenu qu'au mois de novembre).

Pour la Caf de l'Aude, il s'agit d'une transformation majeure du mode de saisine du médiateur, parfaitement alignée avec la tendance nationale (41,80 %).

L'analyse des canaux de saisines de la médiation administrative met en lumière l'effet massif de la téléprocédure puisque près d'une demande sur deux est émise par ce canal.

Ce basculement traduit la migration vers un canal, la Téléprocédure, plus :

- . Structuré et institutionnalisé
- . Moderne
- . Sécurisé
- . Traçable

Plus homogène dans le traitement des demandes

Cette tendance est générale au niveau national (41,80%).

Ce chiffre qui reste néanmoins élevé permet de dresser le constat que l'ouverture de la téléprocédure n'a pas permis un transfert partiel des demandes de mails vers la téléprocédure, contrairement aux éléments fournis au moment du lancement de la téléprocédure (pas ou peu d'augmentation mais un transfert des demandes courriels vers la téléprocédure).

Le mail recule sensiblement

En 2025 : 33,7% (57,80% en 2024)

L'écrit domine toujours

L'écrit, au sens large (courrier, mail et téléprocédure), demeure très largement le mode de saisine privilégié du médiateur administratif : 90, 20 % des saisines en 2025 (contre 87,70 % en 2024).

Les autres modalités, notamment le téléphone (8,30 %) et le courrier (11,00 %), représentent des parts plus limitées et marginales.

Cette répartition traduit une évolution vers une dématérialisation accrue et une meilleure structuration des flux de saisines.

5. LES PRESTATIONS CONCERNEES

Prestations	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 11 2024	Caf 11 2025
RSA	26,70 %	28,10 %	46,70 %	43,50 %
Prime d'activité (PPA)	19,600 %	21,60 %	24,40 %	32,50 %
Logement	33,70 %	31,50 %	34,40 %	34,10 %
Handicap	21,30 %	19,60 %	20,00 %	27,60 %
ASF	11,00 %	11,50 %	16,70 %	13,80 %
Prestations familiales	17,70 %	16,60 %	13,300 %	11,00 %
Hors prestations	3,30 %	3,00 %	13,30 %	8,10 %
PAJE	7,00 %	7,10 %	2,20 %	3,70 %
Action sociale	0,50 %	0,50 %	0,00 %	1,20 %

Plusieurs prestations peuvent être concernées simultanément dans une même médiation :

- . Les prestations liées aux minima sociaux (RSA : 43,50 % + PPA : 32,50%) restent les plus concernées par les saisines
- . Les aides au logement (34,10%) restent stables
- . Les prestations handicap progressent (27,60%)

Toutefois, nous pouvons former le constat, pour l'aide au logement et le handicap, que les différentes réformes récentes n'ont pas fait augmenter, de manière significative, la part de demande les concernant de sorte que ces réformes ont été bien présentées par la Caf de l'Aude et ont été comprises par les allocataires.

Cette répartition confirme que les saisines portent majoritairement sur des prestations complexes et sensibles aux variations de situation, nécessitant un accompagnement renforcé et une clarification des décisions.

Prestations les plus représentées en 2025

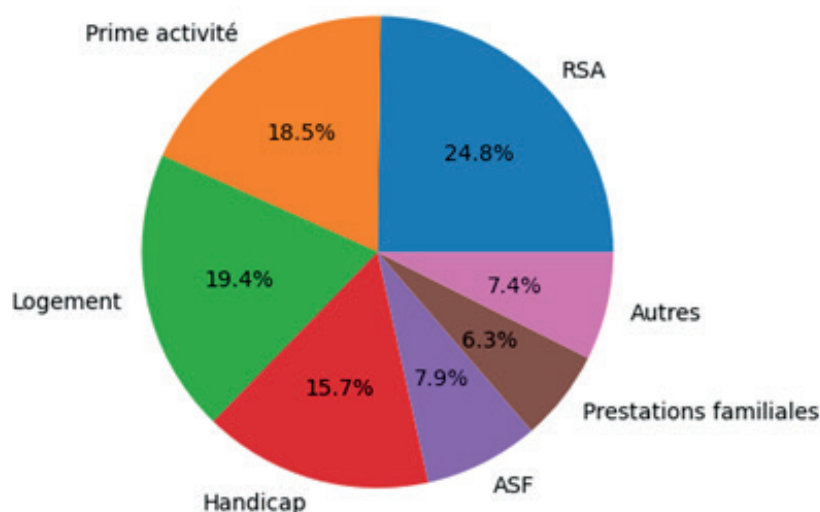
Prestations	Caf 11 2025	Caf 11 2024	Analyse
RSA	43,50 %	46,70 %	Prestations les plus sollicitées, reflet du contexte social départemental.
Aides au logement	34,10 %	34,40 %	Stables malgré les réformes nationales récentes.
Prime d'activité (PPA)	32,50 %	24,40 %	Forte progression continue depuis 2023.
Handicap	27,60 %	20,00 %	Progression notable.

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.

ASF : une stabilité confirmée

13,80 % des demandes 2025 (stable mais constant par rapport aux années précédentes).

Problématiques souvent liées à l'ARIPA, service mutualisé dépendant de la Caf 34 (faibles marges de manœuvre pour le médiateur de la Caf 11).



6. LES MODES DE REPONSE

Pour clore un dossier, le médiateur utilise principalement un courrier ou un courriel, souvent précédé d'un échange téléphonique.

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).

De même, la pratique commence à se développer, des réponses peuvent être apportées par téléphone, uniquement avec les Délégués des Défenseurs des Droits qui peuvent avoir des demandes urgentes, alors que cela ne se faisait pas auparavant.

Mode de réponse	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 11 2024	Caf 11 2025
Courrier	15,20 %	13,70 %	32,20 %	49,20 %
Courriel	74,00 %	76,70 %	43,30 %	29,30 %
Téléphone	9,30 %	8,00 %	20,00 %	20,70 %
Rendez-vous	0,60 %	0,30 %	4,40 %	0,80 %
Autre	0,80 %	1,40 %	0,00 %	0,00 %

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 78,50% des réponses (75,5 % en 2024).

En 2025, le médiateur Caf de l'Aude a privilégié le courrier comme principal mode de réponse (49,2 %), en progression significative par rapport à 2024 où la tendance était de privilégier les réponses par courriel.

Ainsi, le recours au courriel diminue tandis que la part des réponses téléphoniques reste stable.

Tendances 2025

Mode de réponse	Caf 11 2025	Caf 11 2024	Analyse
Courrier	49,20 %	32,20 %	Forte hausse : retour au formalisme écrit classique.
Courriel	29,30 %	43,30 %	Baisse significative.
Téléphone	20,70 %	20,00 %	Stable, surtout pour urgences (notamment Défenseur des droits).

À noter : le téléphone est désormais utilisé ponctuellement pour répondre aux demandes urgentes des délégués du Défenseur des droits (pratique auparavant très rare).

7. LE MODE DE RESOLUTION

Les données montrent une répartition équilibrée et conforme aux tendances nationales.

Résolution	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 11 2024	Caf 11 2025
Décision maintenue	52,90 %	53,50 %	50,00 %	53,60 %
Décision révisée	37,40 %	37,90 %	38,90 %	36,60 %
Orientation	9,70 %	8,60 %	11,10 %	9,80 %

En 2025, la majorité des décisions examinées dans le cadre de la médiation sont maintenues (53,60% en 2025 contre 50% en 2024).

Plus d'un tiers des situations (36,6 %) donnent lieu à une révision, confirmant le rôle du médiateur dans l'ajustement et la sécurisation des décisions.

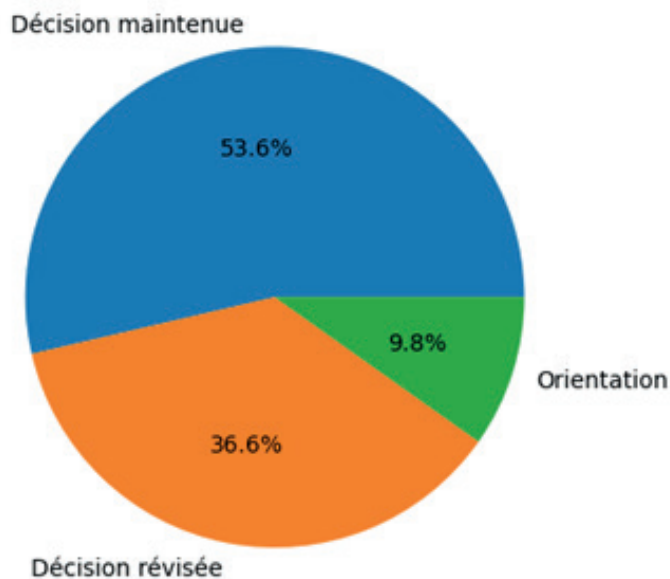
Les orientations restent rares (9,80%) car la plupart des saisines sont traitées directement par le médiateur.

La Caf de l'Aude est en conformité complète avec les tendances observées dans le réseau national.

Résultats 2025

Résolution	Caf 11 2025	Caf 11 2024	Analyse
Décision maintenue	53,60 %	50,00 %	Majorité des cas : décisions initiales confirmées.
Décision révisée	36,60 %	38,90 %	Plus d'1 dossier sur 3 mène à une révision.
Orientation	9,80 %	11,10 %	Part marginale mais stable.

Résultat des médiations - Caf de l'Aude (2025)



8. LE DELAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MEDIATION

La loi ESSOC prévoit la suspension des délais de recours pendant la médiation, ce qui impose une grande vigilance sur :

- . 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 total, compris entre la date de réception de la demande par le médiateur et la date de sa clôture en médiation

Étapes	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 11 2024	Caf 11 2025
Recevabilité	7,17	5,12	2,39	1,24
Transmission	1,92	0,98	0,10	0,03
Prise en charge par le médiateur	5,26	4,17	2,29	1,21
Traitement	18,40	17,68	15,66	9,82
Délai total	25,57	22,80	18,04	11,06

Méthodologie (évolution 2025)

Depuis 2025, les délais sont calculés en jours ouvrés, et non plus en jours calendaires, pour être cohérents avec les pratiques des autres services de la Caisse.

Cela rend les résultats plus favorables mécaniquement, à délais identiques.

Rappel important (Cnaf, Rapport d'activité 2018) : « Le délai de traitement n'est pas un indicateur de qualité : un dossier complexe peut nécessiter plusieurs services, la Cnaf ou des partenaires. La médiation requiert une étude globale de la situation. »

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 8 jours en 2025 (10 jours en 2024).

Cette diminution est liée à la mise en place de la Téléprocédure qui devait faciliter la prise en charge des saisines par le médiateur administratif.

Cette année, le taux annuel cumulé de prise en charge en moins de 8 jours (ouvrés) est de 98%.

En 2025, la Caf de l'Aude réduit significativement ses délais de traitement, avec un délai moyen de 11,06 jours ouvrés, contre 18,04 jours en 2024.

Résultats 2025 - Caf de l'Aude

Indicateur	2024	2025
Recevabilité	2,39 j	1,24 j
Transmission	0,10 j	0,03 j
Prise en charge	2,29 j	1,21 j
Traitement	15,66 j	9,82 j
Délai total	18,04 j	11,06 j

- . 98 % des saisines prises en charge en moins de 8 jours (objectif national 2025).
- . Baisse nette des délais à toutes les étapes.
- . Résultats supérieurs aux références nationales.

Cette amélioration est rendue possible par :

- . Le système instauré dès 2022 :
 - > Appel systématique immédiat de l'allocataire à réception de la demande.
- . Le déploiement de la téléprocédure, qui facilite :
 - > La prise en charge,
 - > L'édition « automatique » de courriers (recevabilité / irrecevabilité).
- . La collaboration des services et managers, qui :
 - > Priorisent les demandes issues de la médiation.

9 – Spécificités des saisines

Pour la première fois, le rapport analyse des situations sensibles qui sortent du cadre habituel.

Spécificités	Cnaf 2024	Cnaf 2025	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 11 2024	Caf 11 2025
Fraudes / suspicion	4,30 %	4,20 %	7,30 %	8,20 %	18,90 %	19,10 %
Suspension des délais de recours	0,00 %	0,00 %	1,00 %	0,90 %	0,00 %	2,00 %
Suspension recouvrement	0,00 %	0,00 %	0,90 %	0,90 %	2,20 %	8,10 %
Reversement suite retenue excessive	1,10 %	0,00 %	1,60 %	1,40 %	1,10 %	5,30 %
Révision PRP	0,00 %	0,00 %	1,30 %	1,40 %	3,30 %	7,70 %

Constats majeurs

Spécificité	Caf 11 (2025)	Analyse
Fraudes / suspicion	19,10 %	Part élevée → situations complexes, enjeu financier majeur.
Suspension recouvrement	8,10 %	Forte progression → médiation joue un rôle de régulation.
Révision PRP	7,70 %	Augmentation liée à la montée des situations sensibles.
Reversement suite retenue excessive	5,30 %	Correction d'erreurs ou ajustements nécessaires.

La Caf 11 présente une proportion plus élevée que la moyenne nationale de dossiers :

- . Complexes
- . Sensibles
- . À fort enjeu financier
- . Souvent liés à des suspicions de fraude ou à des erreurs de recouvrement.

Cela confirme la place du médiateur dans :

- . La détection d'anomalies
- . Le dialogue entre recouvrement et allocataires
- . La sécurisation des décisions complexes et à enjeux financiers significatifs

12 – La sociologie des demandeurs

Le profil des demandeurs de médiation se caractérise par une forte présence de publics vulnérables, bien que la population la plus précarisée ne soit pas la seule concernée.

Le quotient familial (QF)

55,70 % des demandeurs : QF entre 501 et 1.000 €

36,10 % : QF entre 1 et 500 €

Les demandes ne concernent pas majoritairement les publics les plus pauvres, mais plutôt des ménages fragilisés, une « classe moyenne paupérisée ».

En d'autres termes, en dépit des particularités déjà rappelées de notre territoire audois, les demandes ne concernent pas les personnes majoritairement les plus pauvres mais, nous pouvons faire l'hypothèse, d'une classe moyenne qui se paupérise au fil des années.

Enfin, force est de constater qu'en dépit de géographies économiques et sociales différentes sur le territoire français, la sociologie des allocataires en demande de médiation est quasi-similaire partout en France.

Situation familiale

Situation familiale	Caf 11	Ensemble des Caf	Cnaf
Personne isolée	45,90 %	44,00 %	50,30 %
Famille monoparentale	21,90 %	23,30 %	17,10 %
Couple sans enfant	14,50 %	11,80 %	12,20 %
Couple avec enfant	17,80 %	20,80 %	20,40 %

→ Sociologie très proche des moyennes nationales.

Situation professionnelle

Situation professionnelle	Caf 11	Ensemble des Caf	Cnaf
Salariés – ETI	37,20 %	43,00 %	51,90 %
Inactifs, sans activité	24,80 %	25,10 %	21,50 %
Chômeurs	24,80 %	23,60 %	13,80 %
Handicapés, invalides	13,20 %	8,30 %	12,70 %

Niveau de ressources mensuelles

Ressources mensuelles	Caf 11	Ensemble des Caf	Cnaf
Moins de 500 €	44,00 %	35,80 %	25,00 %
501 à 1.000 €	43,50 %	44,20 %	43,20 %
Plus de 1.000 €	12,60 %	20,00 %	31,80 %

- > 87,5 % des demandeurs perçoivent moins de 1.000 € / mois.
- > Les demandeurs sont souvent dans une situation économique fragile, même s'ils ne sont pas les plus précaires du territoire.
- > Le médiateur joue un rôle décisif comme accélérateur d'accès aux droits pour ces publics.

Le profil des allocataires ayant saisi le médiateur à la Caf de l'Aude confirme que la médiation bénéficie majoritairement à des publics en situation de vulnérabilité.

Les personnes isolées et les familles monoparentales sont particulièrement représentées.

Par ailleurs, une proportion importante des saisines concerne des allocataires disposant de faibles ressources, avec 87,5 % des saisines provenant de personnes percevant moins de 1.000 € mensuels.

Ces éléments confirment le rôle essentiel de la médiation dans l'accès aux droits des publics les plus fragiles.

Les éléments présentés ci-après ne constituent pas un simple commentaire des données, mais une lecture des évolutions structurelles observées en 2025.

1 – 2025 : Un changement d'échelle de la médiation

L'année 2025 marque un tournant dans l'activité de médiation administrative de la Caf de l'Aude.

La forte hausse des saisines (+50,22 %) et, plus encore, des médiations engagées (+128,68 %) traduit une montée en puissance sans précédent du dispositif.

Ce phénomène ne constitue pas une simple évolution quantitative mais révèle une transformation structurelle de la relation entre les allocataires et l'institution.

Une très forte hausse des saisines portée par la téléprocédure

Le déploiement de la téléprocédure en novembre 2024 a profondément modifié les modalités d'accès au médiateur.

Loin de se limiter à un transfert des flux existants (mail / téléprocédure), elle a généré un effet d'appel massif, augmentant significativement le volume global des demandes.

La médiation devient un canal direct d'expression des insatisfactions.

Sa facilité d'utilisation, son accessibilité directe, ainsi que la « promotion » menée au niveau de la Caf de l'Aude, contribuent à expliquer l'augmentation significative du nombre de nouvelles saisines.

Par ailleurs, au-delà de la mise en place de la téléprocédure, la démocratisation de la fonction de médiateur administratif, et la visibilité qui l'accompagne, explique également en partie l'augmentation annuelle des demandes.

Le médiateur est désormais identifié par les allocataires comme un recours gracieux « supplémentaire » ou « intermédiaire » avant tout engagement d'un recours contentieux.

Une baisse des demandes irrecevables qui masque une transformation des usages

La diminution des demandes irrecevables (-62,11 %) confirme l'efficacité du pré-filtrage de la téléprocédure et une meilleure orientation des usagers.

Cependant, cette évolution traduit également un changement de comportement des allocataires, désormais en capacité d'accéder directement au médiateur sans passer systématiquement par les circuits traditionnels.

Ce basculement interroge le rôle des canaux classiques de traitement des réclamations et repositionne la médiation comme un point d'entrée à part entière (en dépit de l'existence justement de conditions de recevabilité à la saisine).

Une médiation qui corrige significativement les décisions

En 2025, 36,60 % des décisions font l'objet d'une révision après intervention du médiateur.

Autrement dit, plus d'un dossier sur trois aboutit à une correction de la décision initiale.

Ce taux élevé confirme le rôle du médiateur comme acteur de sécurisation des droits et met en évidence des marges de progression dans la fiabilité des décisions initiales.

Une complexification des situations traitées

La part élevée de dossiers sensibles (fraudes, recouvrements, révisions PRP) confirme une évolution qualitative de l'activité.

La médiation est de plus en plus sollicitée sur des situations complexes, à forts enjeux humains et financiers, nécessitant une coordination accrue entre services.

Le médiateur devient un point d'équilibre entre logique de gestion, logique de recouvrement et prise en compte des situations individuelles.

Une amélioration significative des délais : un levier de crédibilité

Le délai moyen de traitement passe de 18,04 à 11,06 jours.

Cette amélioration renforce la crédibilité du dispositif et la confiance des usagers.

Elle démontre également qu'un traitement rapide et qualitatif est compatible avec une activité en forte croissance, sous réserve d'une organisation adaptée.

Synthèse

L'année 2025 confirme que la médiation administrative n'est plus un dispositif périphérique, mais un observatoire privilégié des dysfonctionnements du système et des attentes des allocataires.

Elle met en évidence trois enjeux majeurs :

- . Une demande croissante d'explication et de compréhension des décisions
- . Une nécessité de fiabilisation des traitements en amont ;
- . Un rôle accru du médiateur comme acteur de « régulation » du système.

En d'autres termes :

- . La médiation change d'échelle et devient un canal majeur de relation avec les allocataires
- . Une part significative des décisions nécessite correction ou explication
- . La médiation s'impose comme un outil de régulation du système et de sécurisation financière.

Dans ce contexte, la médiation apparaît comme un levier stratégique d'amélioration continue, au service de la qualité de service et de la sécurisation des droits.

2 – Organisation et positionnement en 2025

Le médiateur administratif de la Caf de l'Aude est directement rattaché à la Directrice de la Caisse.

Recruté en janvier 2022, le médiateur administratif de la Caf de l'Aude exerce aussi la fonction de référent régional Occitanie.

Missions principales :

- . Médiation administrative
- . Référent régional de la médiation administrative
- . Traitement des dossiers spécifiques ou sensibles (Présidence, Ministères, Défenseur des droits, courriers signalés par la Direction...)
- . PRADA : Personne Responsable de l'Accès aux Documents Administratifs (art. R. 330-4 du CRPA)
- . Gestionnaire du service Mon Compte Partenaire (MCP)
- . Gestionnaire des délégations des agents de la Caf de l'Aude
- . Membre de la Cellule Qualité
- . Participation à l'analyse et au bilan des réclamations
- . Participation à des groupes de travail internes : communication, Matinales 2025, démarche innovation Caf 2026, entretiens de recrutement, etc

La médiation s'inscrit dans une logique transversale, au croisement de la relation allocataires, de la qualité de service et de l'amélioration continue.

3 – Bilan 2025

3.1. Continuité de service

La continuité de service de médiation, devenue obligatoire, a été formalisée et déployée au 1er janvier 2025 au sein de la Caf de l'Aude.

Elle permet :

- . D'assurer une permanence du service ;
- . De sécuriser les délais de prise en charge, voire le traitement des saisines ;
- . De consolider le travail engagé depuis 2022 en matière de visibilité, d'accessibilité et de démocratisation de la médiation administrative.

3.2. Déploiement et accompagnement de la téléprocédure

La téléprocédure, déployée en novembre 2024, a nécessité en 2025 :

- . Des présentations auprès des différents services,
- . Un travail de clarification sur les critères de recevabilité,
- . Un rappel du rôle et du périmètre d'intervention du médiateur.

Cette démarche a permis de fluidifier les circuits internes et de sécuriser l'orientation des demandes.

3.4. Développement du dialogue direct avec les allocataires

L'année 2025 confirme la volonté de maintenir un lien direct avec les usagers :

- . Échanges téléphoniques réguliers,
- . Développement de l'accueil sur site, y compris sur l'antenne de Narbonne.

Cette proximité facilite la compréhension des situations et permet souvent un règlement rapide et apaisé des différends.

3.4 Maintien des relations partenariales

Les échanges avec les partenaires institutionnels, en particulier les délégués du Défenseur des droits, ont été maintenus.

Ces rencontres permettent :

- . De répondre aux attentes et d'être dans une relation de confiance ;
- . De faciliter le traitement des dossiers communs en toute confiance ;
- . De renforcer la qualité des réponses apportées aux usagers.

3.5. Développement de la dynamique régionale

En tant que référent régional, l'année 2025 a été marquée par :

- . La publication du Mag de la Médiation n°2
- . L'organisation de trois réunions régionales en présentiel
- . La poursuite des ateliers de travail et des ateliers juridiques
- . Le relais des informations du pôle national
- . La remontée des problématiques et questions départementales

Cette animation contribue à la cohérence des pratiques et à la montée en compétence du réseau régional.

3.6. Participation au niveau national

En 2025 :

- . Participation aux réunions du réseau national des médiateurs en tant que référent régional
- . Participation au séminaire national 2025 (animation d'un atelier)
- . Intégration au groupe national sur la recevabilité des médiations (Objectif : harmonisation des pratiques)

3.7. Développement du ROMI

Le Réseau Occitan de la Médiation Institutionnelle (ROMI) a poursuivi son déploiement avec deux réunions, en présentiel, organisées à la Caf de l'Aude (antenne de Narbonne).

Ce réseau permet :

- . Une meilleure connaissance mutuelle des institutions
- . Des échanges de pratiques
- . Une coordination facilitée
- . Un impact direct sur la qualité du service aux usagers

Une section y sera consacrée dans la suite du présent rapport

3.8. Respect des indicateurs nationaux

Les indicateurs fixés par la Cnaf ont été respectés :

- . Délai de prise en charge moyen des saisines : moins de 8 jours ouvrés
- . Taux annuel cumulé de prise en charge en moins de 8 jours (ouvrés)
- . Production du rapport d'activité annuel

4 – Perspectives 2026

4.1. Consolider l'accessibilité de la médiation

- . Maintien du dialogue direct avec allocataires et partenaires
- . Poursuite du développement de l'accueil sur site
- . Renforcement de la pédagogie interne sur le rôle et le périmètre d'intervention du médiateur

4.2. Poursuivre les relations partenariales

- . Permanence des échanges avec les délégués du Défenseur des droits
- . Consolidation des liens avec les partenaires institutionnels

4.3. Renforcer la dynamique régionale

- . Organisation de réunions en présentiel dans les Caf de la région
- . Poursuite des ateliers juridiques et métiers
- . Publication du Mag de la Médiation n°3
- . Animation continue du réseau régional

4.4. Développement du projet ROMI 2026

- . Élaboration d'un livret régional de la médiation (avec annuaire)
- . Organisation d'une journée régionale commune le 2 juin 2026 à Toulouse

4.5. Engagement national

- . Participation aux travaux et aux réflexions du réseau national
- . Finalisation des travaux sur la recevabilité (harmonisation des pratiques)
- . Maintien du respect des indicateurs Cnaf
- . Participation au séminaire national 2026

4.6. Poursuite des autres activités

Maintien des activités annexes du médiateur administratif de la Caf de l'Aude

Néanmoins, au regard des constats de 2025, la Direction de la Caf de l'Aude a engagé une réflexion interne, associant le médiateur administratif et plusieurs services, visant le transfert en 2026 de certaines activités (PRADA, délégations, Mon Compte Partenaire, etc.)

L'année 2025 confirme la consolidation de la médiation administrative :

- . Service structuré
- . Continuité assurée
- . Accessibilité renforcée
- . Engagement régional et national maintenu

Les perspectives 2026 s'inscrivent dans une dynamique de stabilité, de développement et d'amélioration continue, au service des usagers comme de l'institution.

1. LA DÉMARCHE RÉGIONALE DE LA MÉDIATION

Une structuration progressive devenue un modèle partenarial (2022 – 2025)

1.1 Historique : la naissance d'un réseau structuré

En janvier 2022, à la suite d'un nouveau découpage des régions aligné sur les régions administratives, est née la région Occitanie, qui regroupe :

- . 13 départements : Ariège (09), Aude (11), Aveyron (12), Gard (30), Haute-Garonne (31), Gers (32), Hérault (34), Lot (46), Lozère (48), Hautes-Pyrénées (65), Pyrénées-Orientales (66), Tarn (81) et Tarn-et-Garonne (82)
- . 15 médiateurs départementaux
- . Environ 1.500.000 allocataires

En juin 2022, le Conseil de Réseau des Directeurs des Caisses de la région a désigné deux référents régionaux pour l'Occitanie :

- . Frédéric DE RINALDO, médiateur de la Caf de l'Aude
- . Ghizlane MOKRINI, médiatrice de la Caf du Gard

Depuis septembre 2022, ils structurent, animent et développent la dynamique régionale.

Leur rôle va au-delà de la coordination : ils assurent la liaison stratégique et sont la courroie de transmission entre le pôle médiation national de la Cnaf et les médiateurs locaux.

Leurs missions principales :

- . Relayer les informations ascendantes et descendantes
- . Être force de proposition au sein du groupe national
- . Organiser les remontées nationales des avis et difficultés du réseau
- . Contribuer au rapport d'activité national
- . Co-organiser et co-animer le réseau régional (au moins deux réunions en présentiel par an)

1.2. Une animation territoriale assumée

Une logique simple guide l'action régionale : aller vers les territoires.

Ainsi, les réunions régionales sont volontairement organisées au sein des différentes Caf de la région afin de :

- . Valoriser la médiation localement
- . Renforcer les liens avec les directions
- . Ancrer la culture de médiation dans chaque département

Déploiement territorial :

- . 2022 : Caf de l'Aude (Carcassonne)
- . 2023 : Caf du Gard (Nîmes), Caf de Tarn-et-Garonne (Montauban), Caf du Tarn (Albi).

- . 2024 : Caf de Haute-Garonne (Toulouse), Caf de l'Aveyron (Rodez), Caf de l'Hérault (Montpellier).
- . 2025 : Caf des Pyrénées-Orientales (Perpignan), Caf de l'Ariège (Foix), Caf de l'Aude (Carcassonne).

Chaque rencontre repose sur une ossature stable :

- . Temps institutionnel, administratif et convivial : Accueil des participants ; Mot de bienvenue de la Direction de la caisse qui nous reçoit ; Café des médiateurs (tour et actualité du service médiation de chaque département)
- . Une partie informative : Actualités de la médiation (législatives, réglementaires...etc...) et restitution de la dernière réunion nationale
- . Une partie pratique et collective : Cas de médiations apportés par les participants (médiations réussies, non abouties, en cours ou nécessitant un avis collectif) ; Questions diverses (organisations des réunions à venir, parcours de formation...)
- . Ces rencontres sont également un lieu d'échanges, de débats, de retours d'expérience et de partage de pratiques

Au-delà de ce formalisme, ces réunions sont devenues un véritable laboratoire régional de pratiques.

1.3. Une montée en expertise continue

Nouveaux temps forts en 2023

Pour répondre aux besoins exprimés par les médiateurs (à savoir : allier théorie, pratique et retour d'expérience), deux ateliers ont été intégrés :

- . Atelier de travail portant sur « Les facteurs environnementaux des saisines en médiation » :
 - > Le réseau du Défenseur des droits
 - > La politique de recouvrement des Caisses
 - > La Fraude
 - > Le traitement des réclamations
 - > Le recouvrement de la créance à la suite d'une séparation
- . Atelier juridique portant sur des thématiques issues des saisines rencontrées :
 - > La médiation face aux personnes vulnérables sous mesures de protection judiciaire
 - > Le partage des prestations en matière de garde alternée
 - > La pension alimentaire et son recouvrement
 - > La Hiérarchie des normes
 - > Quand la « législation Caf » s'oppose à la « législation de droit commun » : comment traiter une demande en médiation ?
 - > La jurisprudence en matière de fraude à la Caf

1.4. Une région engagée dans les dynamiques nationales

La région Occitanie contribue pleinement aux dynamiques nationales.

En effet, la vie de la région, c'est aussi :

- . La participation des médiateurs au séminaire annuel de la médiation (2022, 2023, 2024, 2025)
- . Depuis juin 2023, la médiatrice de la Caf du Tarn-et-Garonne, Virginie MANCINI, a été expérimentatrice pendant toute la phase d'expérimentation de la téléprocédure, jusqu'à son déploiement fin 2024
- . En octobre 2023, la médiatrice de la Caf de l'Hérault, Emmanuelle BERTRAND, a participé au groupe de travail national sur le processus M2
- . Du 14 au 16 octobre 2024, une formation délocalisée a été organisée à la Caf de l'Hérault : la 3e session du module de perfectionnement juridique de l'EGOC, réunissant 12 médiateurs de la région
- . En 2023 et 2025, le médiateur de la Caf de l'Aude, Frédéric DE RINALDO, a animé un atelier lors du séminaire annuel
- . En septembre 2025, le médiateur de la Caf de l'Aude rejoint un groupe de travail national sur la recevabilité des médiations (objectif : harmoniser les pratiques)

Respect des obligations nationales par chaque médiateur de la région :

- . Production d'un rapport d'activité annuel
- . Prise en charge des saisines en moins de 8 jours

1.5. Le Mag de la Médiation : valoriser pour exister

Depuis 2024 : création du Mag de la Médiation Occitanie.

Afin d'informer leurs directions du travail entrepris tout au long de l'année et de valoriser leurs actions, les médiateurs d'Occitanie ont créé un magazine annuel : Le Mag de la Médiation.



Ce magazine permet notamment de :

- . Dresser le bilan de l'année écoulée,
- . Retracer les actions menées (réunions, événements, ateliers, actualités, agenda...),
- . Rendre compte des contributions nationales (groupes de travail, séminaire annuel...),
- . Offrir un regard croisé des directions,
- . Présenter l'Édito des médiateurs de la région.

Objectifs du Mag :

- . Rendre visible le travail régional,
- . Informer les directions,
- . Valoriser les actions et engagements,
- . Installer une véritable identité régionale de la médiation.

Ce n'est pas un simple support de communication, c'est devenu un outil de reconnaissance institutionnelle.

2. UN PARTENARIAT STRATEGIQUE AVEC LE DEFENSEUR DES DROITS

2.1. Une relation structurée et consolidée

Depuis 2022 : un partenariat de proximité dans l'Aude

Dès son arrivée en janvier 2022, le médiateur administratif de la Caf de l'Aude a souhaité rencontrer les quatre déléguées départementales du Défenseur des droits afin de :

- . Établir un partenariat de proximité
- . Garantir des échanges de qualité
- . Connaître leurs besoins et attentes

Résultat : les saisines transmises par les déléguées du Défenseur des droits sont passées de 12 % en 2022 à plus de 30 % en 2024, avec une hausse confirmée (en volume) en 2025.

Le partenariat a permis une fluidité totale des échanges : protocole de travail, communication directe, échanges réguliers...

Une rencontre annuelle structurée

Chaque année, la Caf de l'Aude organise une réunion réunissant :

- . Madame Elise PALUS, Directrice de la Caf de l'Aude
- . Frédéric DE RINALDO, médiateur administratif
- . Jean-Paul BONNEL, Bernadette GREDAY, Renaud PUJOL, Marie-Annick de Chivré, délégués du Défenseur des droits de l'Aude



Ordre du jour

- . Fonctionnement des échanges médiateur / délégués : ce qui fonctionne, ce qui peut être amélioré ;
- . Présentation du bilan annuel de la médiation ;
- . Focus sur les saisines du Défenseur des droits (volumes, thématiques) ;
- . Échanges libres et questions.



Évolution en 2025

À partir de 2025, pour renforcer qualitativement ces échanges, une deuxième partie de la réunion inclut l'intervention d'un agent de la Caf sur une thématique qui intéresse directement les déléguées : fraude, recouvrement...

À noter : l'investissement constant de la Direction de la Caf de l'Aude, fortement attachée au service de la médiation et qui y accorde une attention mais aussi une importance particulière.

2.2. Une reconnaissance régionale affirmée

2023 : participation au colloque "50 ans de médiation dans la République"

Le 23 janvier 2023, le médiateur de la Caf de l'Aude a pris part au colloque national « 50 ans de médiation dans la République », tenu à Paris en présence de Madame Claire Hédon, Défenseur des droits.

Cette participation s'est faite aux côtés du Pôle national de la médiation et de Madame Christelle Dubos, médiatrice nationale.

2024 : invitation à la Collégiale régionale du Défenseur des droits (Rodez)

Les relations renforcées avec le pôle régional du Défenseur des droits ont permis une rencontre avec Monsieur Romain Blanchard, Chef du pôle régional Occitanie du Défenseur des droits.

Ces échanges ont conduit à l'invitation de l'ensemble des médiateurs des Caisses de la région Occitanie à participer à la collégiale régionale du 30 mai 2024, organisée aux Archives départementales de l'Aveyron, en présence de Madame Mireille Le Corre, Secrétaire générale du Défenseur des droits.

À cette occasion, les médiateurs de la région constituaient les seuls intervenants extérieurs invités.

Après une présentation synthétique des missions de médiation et des principaux chiffres régionaux, les médiateurs ont été amenés à répondre à neuf cas pratiques, répartis autour de quatre thématiques définies par les délégués du Défenseur des droits :

- . La collaboration entre médiateurs des Caf et délégués du Défenseur des droits
- . La fraude
- . Le versement des prestations familiales aux ressortissants étrangers
- . L'allocation aux adultes handicapés (AAH)

À l'issue de chaque cas, des échanges nourris ont permis aux délégués de poser des questions complémentaires, favorisant un dialogue approfondi et opérationnel.

3 FOCUS : DYNAMIQUE REGIONALE DE LA MEDIATION EN OCCITANIE



2025 : nouvelle invitation, présence du Délégué général à la médiation

Ce positionnement n'est plus uniquement local : il s'inscrit désormais pleinement dans une reconnaissance régionale et institutionnelle.

Le 12 juin 2025, la collégiale régionale des délégués du Défenseur des droits d'Occitanie, organisée par Monsieur Jean Paul Bonnel, délégué du Défenseur des droits dans l'Aude, a ainsi convié le médiateur de la Caf de l'Aude comme unique partenaire externe, en présence de :

- . Monsieur Daniel Agacinski, Délégué général à la médiation
- . Monsieur David Rohi, nouveau chef du pôle régional



3. LE RÉSEAU OCCITAN DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE (ROMI)

Le réseau ROMI a été créé sous l'impulsion de Romain BLANCHARD, Chef du pôle régional Occitanie du Défenseur des droits, en collaboration avec les référents médiateurs des Caf et la médiatrice régionale de France Travail.



Les référents et responsables régionaux des organismes de sécurité sociale, de France Travail et le pôle Occitan du Défenseur des droits se sont réunis, le 17 septembre 2024 à la Caf de l'Aude (antenne de Narbonne), pour acter la création du Réseau Occitan de la Médiation Institutionnelle (ROMI).

Le comité de pilotage

- . Monsieur David ROHI – chef du pôle régional Occitanie du Défenseur des droits
- . Monsieur Frederic DE RINALDO – médiateur de la CAF de l'Aude et référent régional
- . Madame Ghizlane MOKRINI – médiatrice de la CAF du Gard et référente régionale
- . Madame Sofia FERNANDES – Médiatrice régionale de France Travail

Membres

- . Chef du pôle régional Occitanie du Défenseur des droits
- . Référents régionaux des Caf
- . Médiatrice régionale de France Travail
- . Coordinateur régional des CPAM
- . Médiateurs régionaux des CARSAT
- . Correspondants du médiateur de la MSA
- . Médiatrice URSSAF Languedoc-Roussillon et référent URSSAF Midi-Pyrénées



Objectifs

- . Créer et développer un réseau de médiateurs institutionnels partenaires
- . Se connaître pour mieux travailler ensemble
- . Échanger sur le cœur de métier, ses évolutions et pratiques
- . Valoriser et diffuser la culture de médiation

À noter pour 2026 : Organisation et préparation d'un rendez-vous inédit pour la médiation institutionnelle en Occitanie. Le 2 juin 2026, Toulouse accueillera la première grande rencontre régionale du réseau, un moment fondateur et fédérateur qui réunira plus d'une centaine de médiateurs issus des différentes institutions, aux côtés des délégués régionaux du Défenseur des droits et de son pôle occitan.

Ce réseau illustre la volonté partagée de faire vivre et grandir la médiation institutionnelle en Occitanie.



La médiation administrative s'inscrit désormais comme un levier durable d'amélioration du service rendu.

En 2026, elle continuera à accompagner les évolutions de la Caf de l'Aude au plus près des besoins des allocataires.

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