

# BILAN 2024 DE LA MEDIATION ADMINISTRATIVE

La réglementation, complexe et nombreuse, ou les procédures de traitement de la Caf peuvent parfois engendrer chez les usagers incompréhension et sentiment d'injustice. La Médiation administrative exerce ainsi un rôle d'éclaireur, participant à la politique générale d'accès aux droits.

La Médiation administrative incarne la **volonté de la Caf d'offrir un service attentionné tourné vers l'allocataire, garant du juste droit et facilement accessible**. La mise en œuvre de la téléprocédure de médiation administrative en fin d'année 2024 favorise cet objectif, en facilitant les saisines du médiateur depuis le site caf.fr.

**Cette infographie met en évidence le bilan de la Médiation administrative au sein de la Caf de la Haute-Marne au titre de l'année 2024, contribution tangible pour lever les situations de blocage dans la relation usagers et accompagner les publics en s'assurant de la bonne application de la réglementation, explicitant sa mise en œuvre, proposant des recommandations et améliorations de services et intervenant avec pédagogie et transparence pour lever les incompréhensions.**

## Chiffres clés



**47**

saisines en 2024

**2.09**

jours de délais  
de traitement

**79%**

des saisines réalisées  
directement par  
l'utilisateur

**78%**

des demandes ne  
présentant pas  
d'erreurs Caf

**94%**

des saisines  
réalisées en ligne  
(téléprocédure  
ou courriel)

**37%**

des demandes portant sur  
une incompréhension de la  
décision Caf

**33%**

des demandes  
concernant le RSA

**94%**

des situations où  
la position de la Caf  
a été maintenue  
ou confirmée

## QUEL EST LE RÔLE DU MÉDIATEUR ADMINISTRATIF DE LA CAF ?



Le médiateur administratif a pour fonction de créer ou rétablir le lien avec les usagers lorsque les désaccords ou les blocages administratifs avec la Caf ont dépassé toutes les possibilités de recours ordinaires avec les services. Il intervient après épuisement de toutes les possibilités de solutions directes auprès des services de la Caf.

**Relève par conséquent de la médiation tout mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf, quelle que soit la forme de l'expression de ce mécontentement, à la condition que celui-ci ait accompli au préalable une démarche auprès du service concerné.**

Le médiateur intervient après une première démarche et avant l'engagement d'un recours contentieux. L'engagement d'une procédure de médiation suspend les délais de recours. L'article 34 de la loi ESSOC, transposé dans l'article L. 217-7-1 du Code de la Sécurité Sociale, est consacré à la médiation.

Le médiateur assure sa fonction avec impartialité, neutralité et équité, dans le respect du droit, en toute indépendance vis-à-vis des services impliqués dans le litige. Il s'engage ainsi à :

- Réaliser une recherche de solutions aux blocages administratifs et aux éventuels litiges,
- Répondre individuellement aux sollicitations,
- Prendre en compte l'ensemble des éléments du dossier,
- Rechercher par le dialogue toutes les solutions légales aux situations de désaccords,
- Respecter la neutralité des parties en cause,
- Respecter l'obligation du secret professionnel,
- Suivre le dossier jusqu'à sa conclusion.

## COMBIEN DE SOLLICITATIONS DU MEDIATEUR ?

Le médiateur administratif de la Caf de la Haute-Marne a été saisi et a traité **47 demandes durant l'année 2024**.

Le médiateur peut être saisi directement en ligne sur caf.fr, par mail ou par courrier. Il peut être saisi après une démarche préalable auprès des services de la Caf et l'échec de tous les moyens de règlement du dossier. L'engagement d'un recours contentieux auprès du tribunal met fin à la médiation. La médiation administrative est un service offert à tous.

Sur ces 47 sollicitations du médiateur,

- **33 relevaient effectivement de la médiation (22 premières saisines et 11 réitérations médiation)**
- 14 relevaient de questions d'ordre général, de réclamations ou de contestations ne rentrant pas dans le cadre d'une médiation administrative.

Les demandes de médiation ont été les plus nombreuses en février/mars, en lien avec la revalorisation des droits, et en septembre/octobre, dans le cadre de l'actualisation des situations des usagers. Une **augmentation du nombre total de saisines auprès de la médiation administrative a été observée par rapport à 2023 (39 sollicitations)**, en lien avec une meilleure visibilité de la saisine sur le site caf.fr, une communication régulière sur la possibilité de saisir le médiateur (sur caf.fr, dans la Newsletter Partenaires, via les réseaux sociaux de l'organisme...), la mise en place de la téléprocédure, les échanges avec les partenaires au niveau local...

## QUI SAISIT LE MEDIATEUR ?

Concernant le profil des usagers sollicitant la médiation :

- **54% des sollicitations ont pour origine des allocataires isolés,**
- 61% des saisines proviennent d'usagers sans enfants,
- **44% des demandes proviennent d'usagers en activité professionnelle** (salariée ou indépendante), 28% d'allocataires au chômage, 18% en situation de handicap ou maladie, 10% sans activité.
- Le quotient familial moyen des allocataires sollicitant le médiateur est de 652€

**79% des saisines du médiateur le sont directement par l'allocataire** (contre 71% en 2023). Les autres saisines proviennent des tiers (notamment le Défenseur des droits) ainsi que des services de l'Etat (Préfecture, Présidence de la République).

Le médiateur a pour mission de résoudre le litige entre l'allocataire et la Caf et de rétablir une compréhension réciproque. Il va proposer des solutions conformes à la réglementation en vigueur. Dans le cadre de son action :

- Il recueille auprès des services de la Caf tous les éléments nécessaires à l'appréciation du litige,
- Il étudie la situation et écoute le point de vue du demandeur,
- Il recherche la conciliation entre la Caf et l'utilisateur.



par téléprocédure sur [caf.fr](https://caf.fr) (allocataires)



par courriel via adresse mail dédiée  
[mediation-caf52@caf52.caf.fr](mailto:mediation-caf52@caf52.caf.fr)



par courrier à l'attention du médiateur

## QUELLE REPONSE APPORTEE ?

Le délai moyen de traitement d'un dossier de médiation est de 2.09 jours calendaires (4.2 jours en 2024), soit un délai nettement inférieur à l'objectif d'une réponse en moins de 10 jours. Au niveau national, l'objectif est de prendre en charge 75% des sollicitations de la médiation dans un délai inférieur à 8 jours.

Une réponse écrite est privilégiée : **94% des saisines du médiateur ont ainsi fait l'objet d'une réponse écrite, les autres réponses étant traitées par rappel téléphonique.**



## COMMENT ET POURQUOI SAISIR LE MEDIATEUR DE LA CAF ?



Le mode de contact privilégié reste le courriel pour l'ensemble des allocataires et partenaires. **91% des demandes ont ainsi été adressées au médiateur par ce biais.** Le recours au courriel est renforcé depuis 2020, ce qui s'explique notamment par la forte promotion des services en ligne réalisée en lien avec la crise sanitaire.

La majeure partie des demandes portent sur des demandes d'explications complémentaires sur les droits versés ou fait suite à des incompréhensions par rapport à des trop-perçus. **Les motifs « incompréhension des décisions Caf » (36% des sollicitations), « incompréhension des trop perçus ou remboursements » (9% des sollicitations) et « absence de paiement » sont ainsi les plus fréquents.**

Très peu de demandes concernent la relation de service, qu'il s'agisse de l'accueil téléphonique, physique ou du site [caf.fr](https://caf.fr), ou encore des modalités de prise en charge des dossiers usagers. Le nombre de sollicitation portant sur les délais de traitement est très faible, ce qui s'explique par les délais de traitement faibles en Haute-Marne, plus de 98% des dossiers des usagers ayant été traités en moins de 15 jours en 2024. Aucune erreur d'application de la réglementation par les services de la Caf n'a été identifiée.



## QUELS CONSTATS ETABLIS ?

La prestation faisant l'objet du nombre de saisine le plus important reste **l'aide au logement (qui recouvre environ un tiers des sollicitations), devant le RSA et les prestations liées au handicap.**

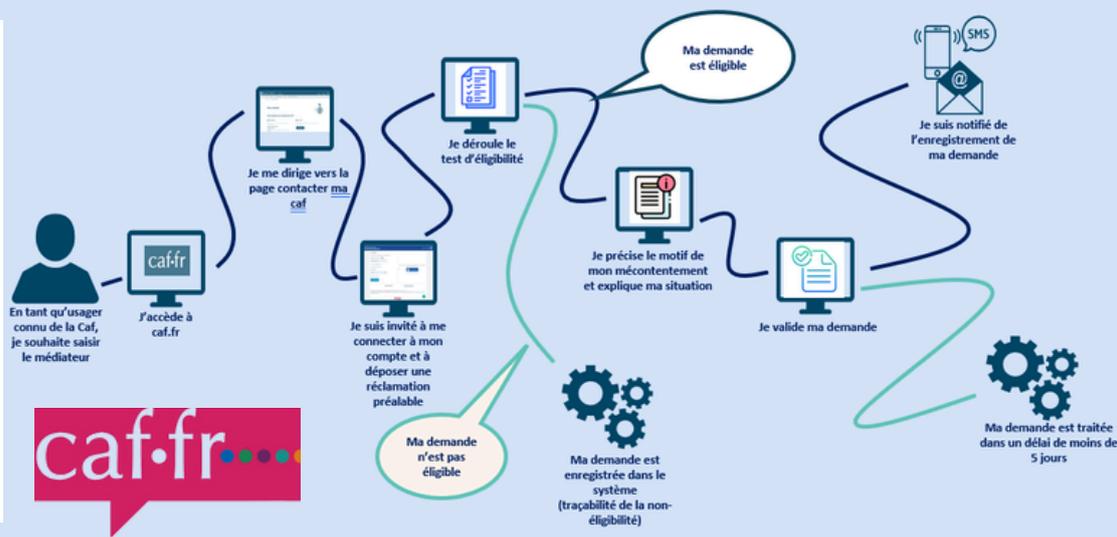
Le nombre de saisines liées au RSA est stable en 2024. Les demandes proviennent essentiellement des trop-perçus émanant des contrôles annuels ou trimestriels des ressources menés par la Caf, lorsque des incohérences entre les ressources déclarées par les usagers et leur situation professionnelle est détectée.

Les saisines du Médiateur en lien avec une prestation Handicap sont en hausse. Cette augmentation s'explique principalement par la mise en œuvre de la réforme de la déconjugalisation de l'allocation adulte handicapé à compter d'octobre 2023, avec des interrogations des usagers sur les nouvelles modalités de prise en compte des ressources du foyer, les démarches à réaliser ou encore les impacts sur les autres droits.

**Dans 94% des cas, la position de la Caf a été confirmée et maintenue. 3% des dossiers (soit 1 dossier) a fait l'objet d'une révision et 1 autre dossier a fait l'objet d'une orientation vers un partenaire.**

## NOUVEAU : UNE TELEPROCEDURE POUR CONTACTER LE MEDIATEUR

Depuis la fin d'année 2024, une téléprocédure permet aux usagers de saisir le médiateur via [caf.fr](https://caf.fr), garantissant l'accessibilité à ce service. Sur [caf.fr](https://caf.fr), page « Contacter ma Caf », l'allocataire est informé de la procédure à suivre pour déposer une réclamation ou de la possibilité de saisir le médiateur. L'utilisateur peut suivre l'évolution de sa démarche dans Mon Compte et est notifié dans son espace personnel des réponses adressées par le médiateur.



INTERVIEW DE

**THOMAS BRUNE,**

**MÉDIATEUR ADMINISTRATIF DE LA CAF DE LA HAUTE-MARNE**



Au sein de la Caf de la Haute-Marne, la fonction de médiation administrative est exercée par Thomas BRUNE depuis 2020. Il peut être contacté via la téléprocédure disponible sur [caf.fr](http://caf.fr) ou via l'adresse mail [mediation-caf52@caf52.caf.fr](mailto:mediation-caf52@caf52.caf.fr)

### Quel est le rôle du médiateur dans la relation de l'usager avec la Caf ?

Le médiateur a pour mission de résoudre le litige entre l'allocataire et la Caf et de rétablir une compréhension réciproque. Il va proposer des solutions conformes à la réglementation en vigueur.

### Comment travaille le médiateur ?

Le médiateur assure sa fonction avec impartialité, neutralité et équité, dans le respect du droit, en toute indépendance vis-à-vis des services impliqués dans le litige.

Il s'engage ainsi à

- Réaliser une recherche de solutions aux blocages administratifs et aux éventuels litiges,
- Répondre individuellement aux sollicitations,
- Prendre en compte l'ensemble des éléments du dossier,
- Rechercher par le dialogue toutes les solutions légales aux situations de désaccords,
- Respecter la neutralité des parties en cause,
- Respecter l'obligation de secret professionnel,
- Suivre le dossier jusqu'à sa conclusion.

### Quel temps fort retenir pour l'année 2024 ?

En 2024, en tant que Médiateur, j'ai présenté mon activité et le bilan de son activité aux partenaires d'accès aux droits de la Caf, lors d'une réunion annuelle. L'occasion d'échanger avec les partenaires sur les enjeux de la Médiation administrative mais aussi sur les services proposés par la Caf de la Haute-Marne et les attentes des allocataires.



Une infographie a été mise en ligne sur les pages locales du [caf.fr](http://caf.fr) pour présenter les fonctions du médiateur et le bilan de son activité. Celle-ci complétait la vidéo nationale « La Caf décrypte : la médiation administrative » disponible depuis janvier 2024.

Au cours de la Semaine de la Médiation, du 11 au 18 octobre, le bilan de l'activité de Médiation Administrative a également été présenté à l'ensemble des collaborateurs de la Caf de la Haute-Marne, permettant de mettre en lumière le rôle et les missions du Médiateur.

### Quels projets ont marqué l'activité en 2024 ?

L'évolution principale porte sur le déploiement de la téléprocédure « Médiation pour tous » en fin d'année 2024. Cette nouvelle téléprocédure a été présentée à l'ensemble des partenaires de la Caf dans le cadre de la Newsletter et d'un Webinaire Partenaires.

Bien entendu, le Médiateur administratif était aussi présent tout au long de l'année pour accompagner le déploiement des réformes réglementaires, afin de les rendre compréhensibles par les usagers et d'alerter sur des actions d'accompagnement à renforcer. Cette démarche a notamment été mise en œuvre dans la préparation de la réforme de la solidarité à la source.

### Quelles évolutions sont prévues en 2025 ?

Plusieurs réformes majeures sont attendues en 2025 :

- l'entrée en vigueur de la loi Plein Emploi (réforme France Travail) avec l'inscription automatique des bénéficiaires RSA auprès de France Travail et un nouveau mécanisme de sanctions,
- la généralisation de la solidarité à la source, avec la précomplétude des déclarations de ressources trimestrielles pour les bénéficiaires RSA et Prime d'Activité,
- la refonte du Complément Mode de Garde.

Ces réformes ont des impacts forts sur la relation entre la Caf et les usagers et nécessitent par conséquent un accompagnement fort.

## QUELLES PRECONISATIONS FORMULEES PAR LE MEDIATEUR ?

La médiation administrative participe pleinement à l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers, en **identifiant les motifs de mécontentement, la complexité des règles et les éventuels dysfonctionnements. Elle joue un rôle important, en proposant des améliorations nécessaires et suit la mise en œuvre de préconisations.**

Cette analyse est pleinement intégrée dans le pilotage de l'offre de service de la Caf de la Haute-Marne, le bilan annuel de la médiation et les préconisations du Médiateur étant étudiés dans le cadre du système de management de la qualité.

Au niveau local, les principales préconisations suivantes ont été formulées pour améliorer le service rendu :



- **Renforcer l'action de la Caf en matière de prévention des ruptures de droit.** Des appels sortants sont déjà réalisés par la Caf auprès des allocataires n'ayant pas retourné leur déclaration trimestrielle de ressources chaque mois, des bailleurs n'ayant pas complété leur quittance de loyer, des usagers n'ayant pas transmis leurs ressources... Cette démarche est à renforcer, en lien avec le plan de prévention des indus, pour réduire le risque de ruptures de droits et accompagner les usagers dans leurs démarches.
- Mettre en place des **parcours dédiés pour les usagers confrontés à certaines situations de vie ou événements**
- Poursuivre **l'accompagnement des réformes réglementaires**, par des communications et sensibilisations des usagers (appels sortants, campagnes mails et SMS...)
- Renforcer **l'accompagnement des usagers dans l'accès aux droits.** La méconnaissance des droits ou des démarches à réaliser entraîne un non-recours à certaines prestations, comme la Prime d'Activité, notamment pour certains publics (comme les jeunes). Dans le cadre de la politique d'accès aux droits, la Caf doit renforcer les démarches proactives visant à informer les usagers de leurs droits potentiels, par le biais d'appels sortants, de campagnes SMS ou mails, de rendez-vous des droits...
- Renforcer les **échanges avec les partenaires.** Afin de sécuriser le versement du juste droit, la Caf a déjà déployé de nombreux échanges d'informations avec les partenaires : CPAM, France Travail, service des impôts, MDPH... Cette démarche permet d'assurer la qualité des traitements et simplifie les démarches des usagers, qui ont moins de documents et informations à transmettre à la Caf.
- Poursuivre **l'accompagnement des partenaires dans l'accès aux droits, notamment par le biais de newsletters mensuelles et webinaires mensuels**, afin de faciliter le renseignement des usagers
- Favoriser **l'association des usagers à la construction de l'offre de service locale, en déployant en 2025 la plateforme « La Caf à votre écoute »**, pour renforcer l'écoute clients : en complément des baromètres de satisfaction des usagers sur les canaux Accueil et Téléphone, l'objectif sera d'associer les usagers à la construction du service pour répondre aux mieux à leur besoins et mieux identifier leurs attentes, à travers des questions sur leurs comportements et attentes mais aussi de focus group pour mieux cerner leurs besoins et la manière d'y répondre.