

BILAN 2025 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 2025, 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



Médiation
administrative

65
saisines en 2024

2,85
jours de délais
de traitement

73%
des saisines réalisées
directement par
l'utilisateur

73%
des demandes ne
présentant pas
d'erreurs Caf

90%
des saisines
réalisées en ligne
(téléprocédure
ou courriel)

37%
des demandes portant sur
une incompréhension de la
décision Caf

30%
des demandes
concernant la Prime
d'Activité

85%
des situations où
la médiation est la solution de la Caf

L'ÉDITO DE
EMMANUEL KLEIN
DIRECTEUR DE LA CAF DE LA HAUTE-MARNE



La qualité de service que nous devons à nos usagers est au cœur de la mission de la Caf de la Haute-Marne. Elle repose sur un principe essentiel : garantir à chacun un accès juste, compréhensible et équitable à ses droits. Dans cet objectif, la médiation administrative occupe une place centrale au sein de notre organisme.

Comme le montre le bilan 2025 de la médiation administrative, le médiateur intervient lorsque le dialogue entre l'utilisateur et nos services n'a pas permis de résoudre une situation. Au-delà de la résolution des litiges, sa mission est avant tout de rétablir la compréhension réciproque et de recréer du lien. Dans un environnement réglementaire de plus en plus complexe, cette fonction est indispensable pour éclairer les décisions, lever les incompréhensions et garantir le respect du juste droit.

La médiation constitue également un levier majeur de notre démarche Qualité. En identifiant les motifs de mécontentement, les difficultés rencontrées par les usagers ou encore les éventuels dysfonctionnements, elle nous offre un regard précieux sur nos pratiques. Elle ne se limite pas à traiter des situations individuelles : elle contribue activement à l'amélioration continue de nos services, en formulant des préconisations concrètes et en participant pleinement à notre système de management de la qualité.

Les enseignements tirés de l'année écoulée illustrent cette contribution.

Une grande partie des sollicitations relève d'incompréhensions face aux décisions ou aux droits versés. Ce constat nous engage collectivement à renforcer la lisibilité de nos réponses, à mieux accompagner les évolutions réglementaires et à développer des actions proactives d'information.

De même, les préconisations du médiateur en matière d'accès aux droits, de prévention des ruptures ou encore d'association des usagers à la construction de l'offre de service constituent des axes prioritaires pour améliorer durablement la qualité perçue.

La médiation administrative est ainsi bien plus qu'un dispositif de recours : elle est un véritable outil d'écoute des usagers. Elle nous invite à interroger nos pratiques, à adapter nos modes de fonctionnement et à placer en permanence l'utilisateur au centre de nos préoccupations.

Dans un contexte de transformations importantes, marqué par des réformes structurantes et des attentes croissantes de nos publics, nous devons continuer à nous appuyer sur cette fonction pour progresser. C'est collectivement, en tirant parti de ces retours et en renforçant le dialogue avec nos usagers et nos partenaires, que nous pourrons offrir un service toujours plus simple, accessible et de qualité. La médiation est, à ce titre, un pilier de notre ambition : mieux comprendre pour mieux servir.

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.

QUELS CONSTATS ETABLIS ?



Contrairement aux précédents exercices, la **Prime d'Activité est désormais la prestation la plus soumise à questionnement des allocataires, devant le RSA, les prestations liées au handicap et l'aide au logement.**

Cette évolution s'explique principalement par la réforme de l'adossément du RSA et de la Prime d'Activité au DRM depuis avril 2025, avec la précomplétude des déclarations trimestrielles de ressources et l'évolution des droits liés à la prise en compte automatique et sécurisée de certaines ressources des usagers.

Elle est aussi en lien avec les différentes anomalies techniques rencontrées par la branche Famille lors du déploiement de la réforme, entraînant des trop-perçus ou rappels injustifiés pour un certain nombre d'usagers.

Les saisines du Médiateur en lien avec une prestation Handicap représentent toujours une part importante des saisines, en lien avec l'augmentation continue du nombre de bénéficiaires de prestations Handicap (AAH ou AEEH) dans le département.

Dans 85% des cas, la position de la Caf a été confirmée et maintenue.



COMMENT ET POURQUOI SAISIR LE MÉDIATEUR DE LA CAF ?



Le mode de contact privilégié reste le courriel pour l'ensemble des allocataires et partenaires. **45% 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.

Nouveauté 2025 : une part égale de saisines du Médiateur émanent de la téléprocédure ouverte fin 2024 (45% des sollicitations).

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** », « **incompréhension des trop perçus ou remboursements** » 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, 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 99% des dossiers des usagers ayant été traités en moins de 15 jours en 2025.

COMBIEN DE SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR ?

Le médiateur administratif de la Caf de la Haute-Marne a été saisi et a traité **65 demandes durant l'année 2025.**

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 65 sollicitations du médiateur,

- **33 relevaient effectivement de la médiation (29 premières saisines et 4 réitérations médiation)**
- 32 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 au deuxième trimestre 2025, en lien avec la réforme de l'adossément du RSA/Prime d'Activité au Données Ressources Mensuelles (DRM), 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 2024, 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 ?

73% des saisines du médiateur le sont directement par l'allocataire (contre 79% en 2024). Les autres saisines proviennent des tiers (notamment le Défenseur des droits) ainsi que des services de l'Etat (Préfecture, Présidence de la République).

Il a été constaté en 2025 une augmentation significative du nombre de saisine par le Défenseur des droits, passant de 3 à 9 entre 2024 et 2025.

Si 92% des demandes avaient été faites par courriel en 2024, le déploiement de la téléprocédure fin 2024 a rééquilibré les modes de saisine : le nombre de saisine par courriel et par le biais de la téléprocédure est identique en 2025 (15 sollicitations pour chacune des modalités).

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.

QUELLE REPONSE APPORTEE ?

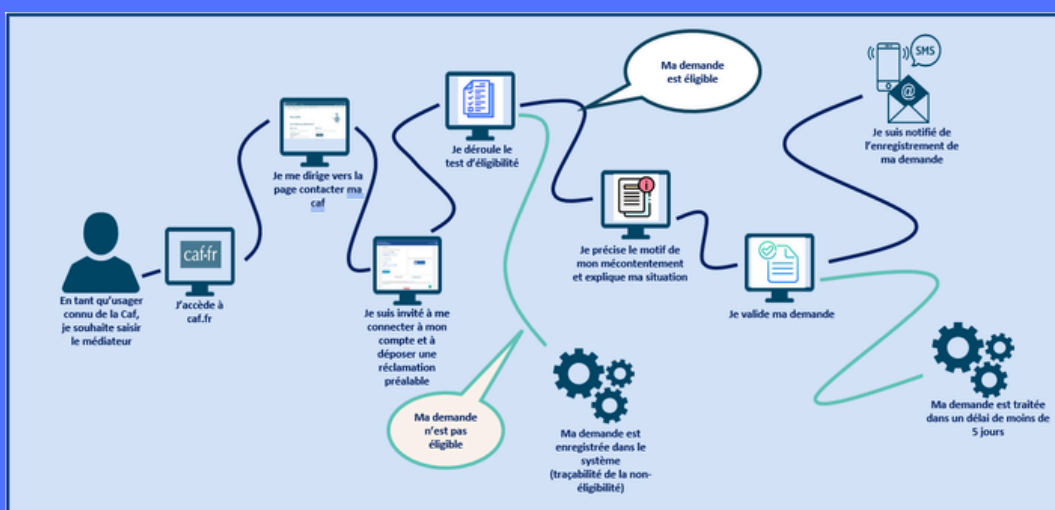
Le délai moyen de traitement d'un dossier de médiation est de 2.85 jours calendaires (2.1 jours en 2024), soit un délai nettement inférieur à l'objectif d'une réponse en moins de 10 jours et inférieur à la moyenne nationale d'une réponse dans un délai moyen de 28.9 jours. Au niveau national, l'objectif est de prendre en charge 75% des sollicitations de la médiation dans un délai inférieur à 8 jours.

Une réponse écrite est privilégiée : **91% des saisines du médiateur ont ainsi fait l'objet d'une réponse écrite, les autres réponses étant traitées par rappel téléphonique.**

NOUVEAU 2025 : UNE TELEPROCEDURE POUR CONTACTER LE MEDIATEUR

Depuis la fin d'année 2024, une téléprocédure permet aux usagers de saisir le médiateur via caf.fr, garantissant l'accessibilité à ce service. Sur 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.

- par téléprocédure sur caf.fr (allocataires)
- par courriel via adresse mail dédiée mediation-caf52@caf52.caf.fr
- par courrier à l'attention du médiateur



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.**

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.** 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.
- Renforcer les **parcours dédiés pour les usagers confrontés à certaines situations de vie ou événements**
- 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, 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.** 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 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.



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 ou via l'adresse mail 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 reprenez-vous pour l'année 2025 ?

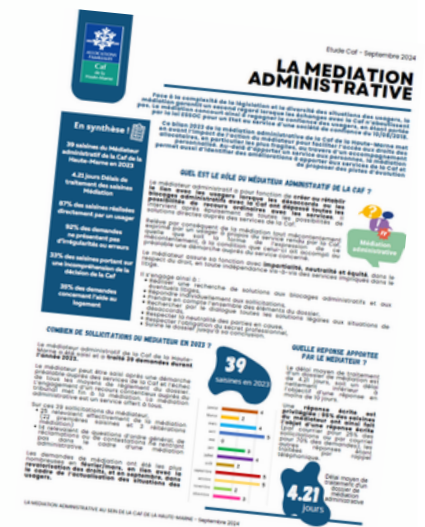
En 2025, en tant que Médiateur, j'ai présenté mon activité et le bilan de mon activité aux partenaires d'accès aux droits de la Caf, lors d'une réunion annuelle. L'occasion d'échanger avec les partenaires sur les enjeux de la Médiation administrative mais aussi sur les services proposés par la Caf de la Haute-Marne et les attentes des allocataires.

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

Les échanges avec les autres Médiateurs de la région ont aussi été renforcés, avec ma participation aux réunions régionales Médiation permettant de partager les constats sur les difficultés rencontrées par les usagers, de mettre en lumière les préconisations des médiateurs de chaque organisme mais aussi d'identifier de nouvelles pistes de travail et d'amélioration continue.

Le rôle du médiateur dans la démarche d'amélioration continue est ainsi renforcé : le bilan annuel de la médiation et les préconisations du médiateur ont été présentés en COPIL Contrôle Interne et intégrés dans le système de management de la qualité de l'organisme.

Au cours de la Semaine de la Médiation en 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 2025 ?

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, mais aussi le déploiement de la réforme France Travail ou la réforme du Complément Mode de Garde en 2025.

Quelles évolutions sont prévues en 2026 ?

Plusieurs réformes majeures sont attendues en 2026 :

- le traitement automatique des sanctions RSA en lien avec France Travail et le Conseil départemental
- la mise en œuvre du nouveau congé naissance, à compter de janvier 2026 mais accessible à compter de juillet 2026
- la poursuite des échanges d'informations avec les partenaires pour faciliter le versement du juste droit

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

