



acti vité

2025

Médiation
administrative



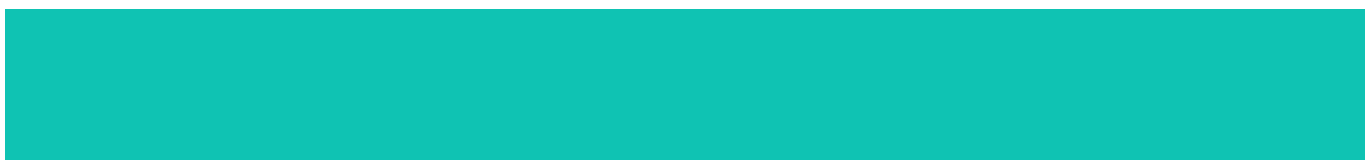


Édito

L'année 2025 a été marquée par le succès de la démarche en ligne de la saisine du médiateur administratif sur le site caf.fr. Ce nouveau canal de contact a permis aux médiateurs de servir les allocataires tout au long de l'année.

Ce rapport 2025 est l'occasion d'exprimer notre gratitude à l'égard de **Majid Fergani** et **Marie-Pierre Mariani** qui quittent en 2026 la Caf du Nord pour vivre une belle retraite. Nous nous souviendrons de leur professionnalisme et des valeurs qu'ils portent dans l'exercice de leurs missions.

Vifs remerciements !





Rappel de l'innovation :

« procédure en ligne de saisine du médiateur »

La fonction de médiation a été considérablement renforcée par la promulgation de la Loi Essoc du 10 août 2018, une loi pour un État au service d'une société de confiance.

En réponse aux attentes des allocataires et de l'État, les équipes de la Cnaf ont travaillé au développement d'une procédure en ligne de saisine du médiateur administratif.

Ce nouveau service en ligne permet d'harmoniser l'offre de médiation sur l'ensemble du territoire et d'en garantir l'accessibilité.

Les allocataires se sont très vite appropriés ce nouveau canal de saisine du Médiateur.

Kesako

La saisine du médiateur est accessible à chaque allocataire via le site [caf.fr](#).

En cas d'insatisfaction, le bénéficiaire est invité dans un premier temps à faire une réclamation par e-mail, ou par courrier, téléphone ou en point d'accueil.

Si la difficulté persiste, l'allocataire est informé de la possibilité de saisir le médiateur. Il peut prendre connaissance des informations utiles sur le rôle du médiateur et le déroulement de la médiation avant de le saisir.

La saisine est soumise à un test d'éligibilité, les conditions sont vérifiées à l'aide de 3 questions. Une fois le test d'éligibilité passé, le bénéficiaire doit renseigner plusieurs informations dans le formulaire de saisie : le motif, la prestation concernée, l'exposé de sa demande.

Le récapitulatif de la démarche est soumis à l'allocataire afin qu'il puisse certifier l'exactitude des renseignements déclarés et valider sa demande.

Une fois la démarche terminée, l'allocataire peut télécharger le récapitulatif de sa démarche ou le retrouver dans l'espace « Mon compte » - rubrique « Mes démarches ». Un accusé de réception lui est par ailleurs adressé par e-mail (prioritairement) ou par SMS. Un courrier est également adressé par le médiateur à chaque phase de la médiation administrative : ouverture, suivi et clôture de la médiation.

Enfin, l'allocataire a la possibilité de suivre l'évolution de sa démarche dans l'espace « Mon compte » - rubrique « Mes démarches ».



La médiation administrative en chiffres

En 2025, le volume d'activité a augmenté de 38 %. On recense ainsi 1 537 saisines, contre 1 112 en 2024. Les interpellations liées au RSA deviennent le premier motif de saisine en volume, représentant 28,7 % du total. Viennent ensuite les prestations liées aux aides au logement (27,3 %), suivies de celles concernant le handicap (25,9 %).

Le motif principal de saisine reste l'absence de paiement, qui représente 40,5 % des cas. Par ailleurs, le nombre de dossiers irrecevables se stabilise par rapport à 2024, passant de 361 à 363 (soit 23 % des saisines).

Enfin, le mode de saisine et de contact privilégié évolue depuis la mise en place de la téléprocédure : les interpellations par mail reculent, passant de 76,6 % à 53,7 %, tandis que les saisines en téléprocédure représentent désormais 36,7 % du total. L'adresse mail de la médiation reste accessible aux allocataires et aux partenaires.

Historique du nombre de saisines

Année	Nombre de saisines
2020	816
2021	1 008
2022	1 051
2023	1 129
2024	1 112
2025	1 537

Statistiques clés pour 2025





40,5 %

des saisines ont pour origine une absence de paiement
(41,5 % pour 2024)

25,9 %

des saisines concernent les prestations liées au handicap
(28,9 % pour 2024)

43 %

des dossiers sont révisés
(49,6 % pour 2024)

24

indus annulés pour 64 906 €
(22 pour 66 827 € en 2024)

23,6 %

sont des dossiers irrecevables
(24,6 % pour 2024)

53,7 %

des saisines se font par courriels
(91,6 % pour 2024)

36,7 %

des saisines se font par téléprocédure via le site caf.fr

237

rappels ont été effectués pour 726 539 €
(207 pour 625 857 € en 2024)

15

indus générés pour 26 634 €
(12 pour 9 354 € en 2024)



En 2025, la médiation administrative a enregistré 1 537 saisines, dont 74 dossiers liés à des fraudes (contre 46 en 2024). Parmi ces saisines, 363 dossiers ne relèvent pas de la médiation. Les dossiers irrecevables peuvent concerner des requêtes sans réclamation préalable ou dont l'objet n'est pas clairement défini, des dossiers déjà soumis à un recours contentieux devant un tribunal ou une juridiction supérieure, ou encore de simples demandes de renseignements.

Pour 5 dossiers sur 10, la saisine est effectuée par courriel, et près de 4 sur 10 le sont par téléprocédure. Cependant, lors de la réponse apportée, le courrier devient le mode de communication privilégié (en remplacement du courriel).

6 saisines sur 10 proviennent des allocataires, tandis qu'un peu moins de 1,5 saisine sur 10 émane du Délégué de la Défenseure des droits (contre 2 sur 10 en 2024). Les autres saisines peuvent provenir du service de la Médiation nationale, de la Présidence de la République, des ministères ou des médiateurs d'autres organismes (CPAM, France Travail, etc.).

Comme les années précédentes, le premier motif d'interpellation reste l'absence de paiement. Viennent ensuite l'incompréhension des décisions prises par les services, l'incompréhension des trop-perçus ou des demandes de remboursement, la non-prise en compte des informations et pièces justificatives, et enfin l'absence de réponse.

Les principales prestations concernées :

- Le RSA : 28,7 % (22,9 % en 2024)
- Les prestations logement : 27,3 % (27 % en 2024)
- Les prestations liées au handicap : 25,9 % (28,9 % en 2024)
- La prime d'activité : 16,3 % (13,8 % en 2024)

Près d'1 dossier sur 2 est révisé (comme en 2024), moins d'1 dossier sur 5 est réorienté (16,8 %, contre 1 sur 10 en 2024), et 4 dossiers sur 10 voient leur décision confirmée par la Caf (inchangé par rapport à 2024). La responsabilité de la Caf est engagée dans moins d'1 dossier sur 2 (45 %, contre 50 % en 2024).

L'impact financier :

Sur les 308 dossiers concernés par un impact financier :

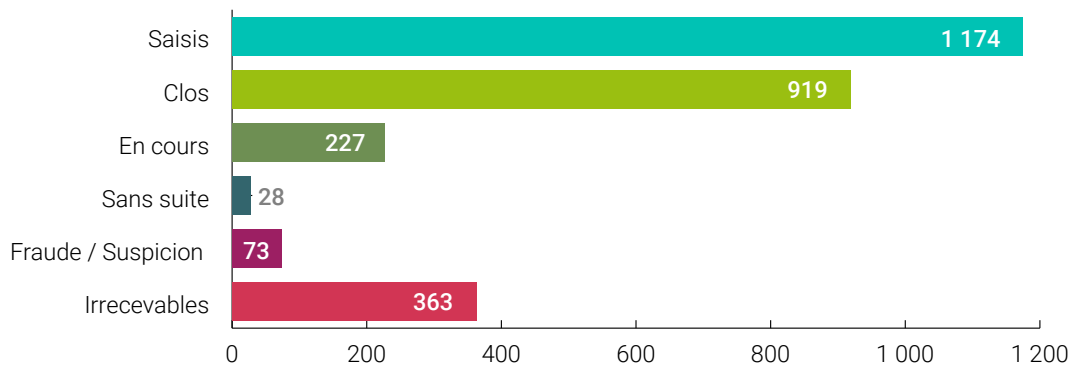
237 ont fait l'objet d'un rappel, pour un montant total de **726 539,42 €** :

- 24 indus ont été annulés (64 906,93 €),
- 32 indus ont bénéficié d'une remise de dette (68 244,71 €),
- 15 indus ont été générés (26 634 €).

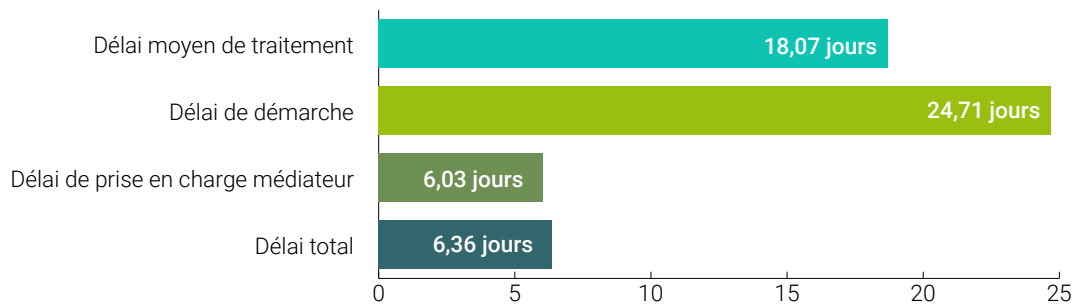


Le détail des chiffres pour aller plus loin

1. Volume global d'activité

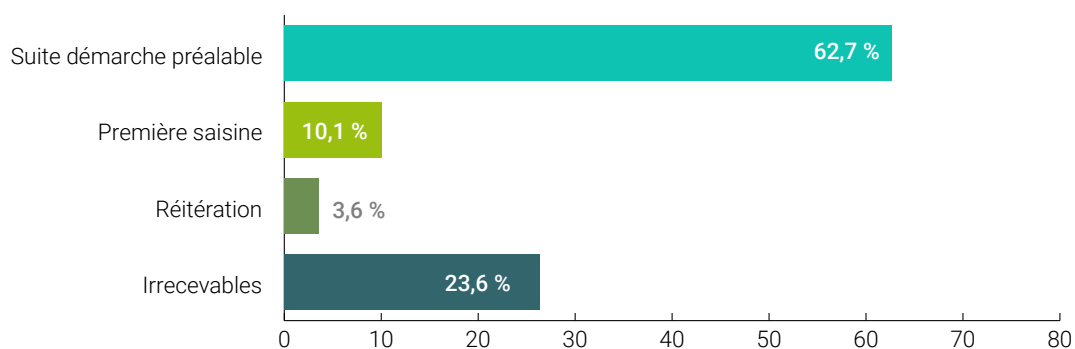


Volume global d'activité - Délais

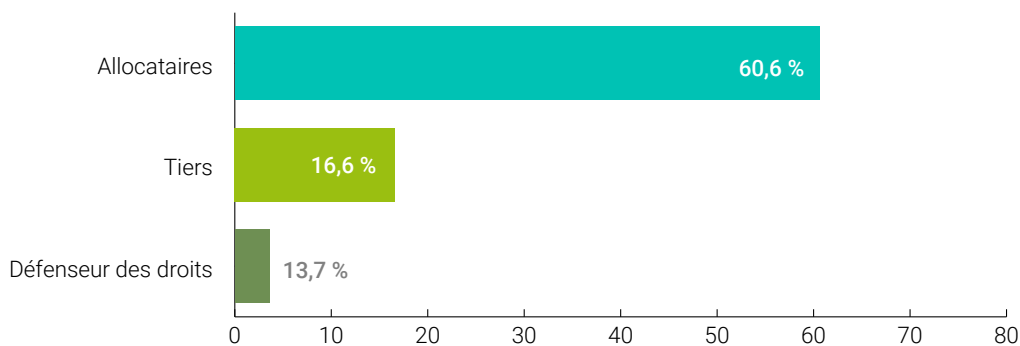




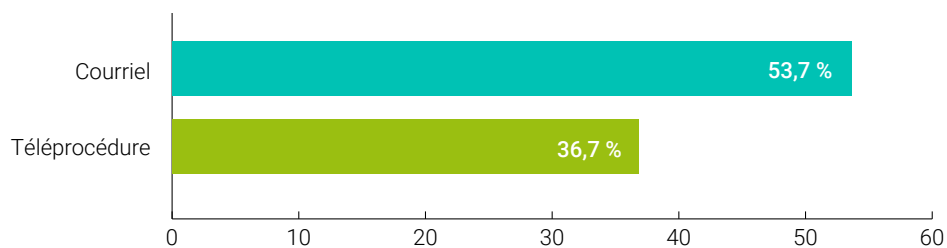
2. Origine des demandes



3. Émetteurs

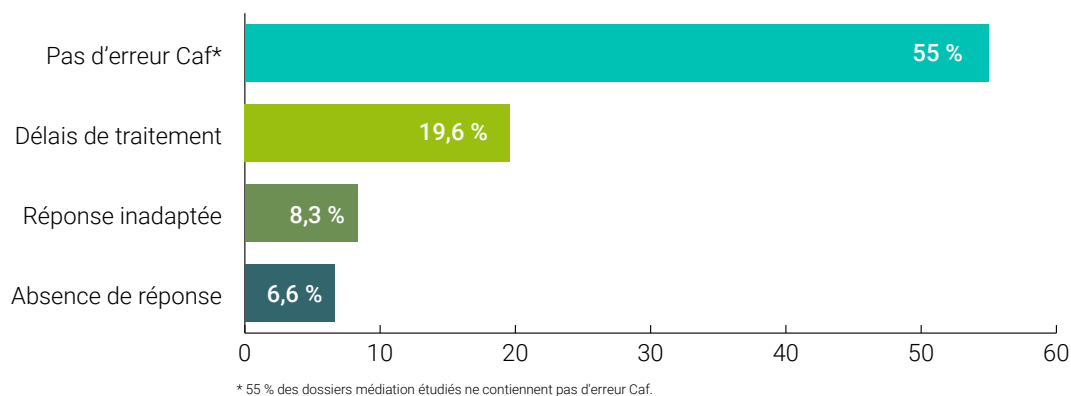


4. Modes de saisine

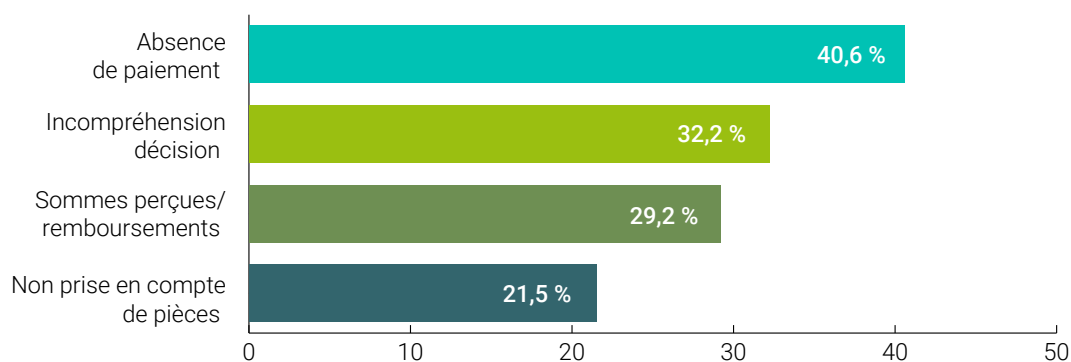




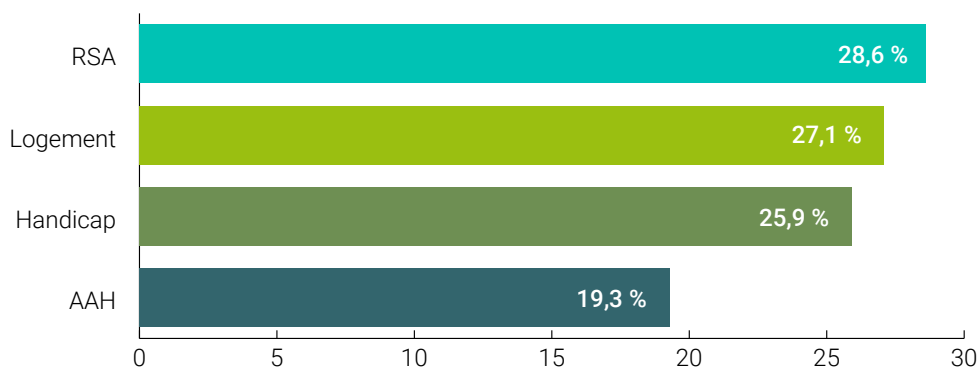
5. Causes principales



6. Motifs des demandes

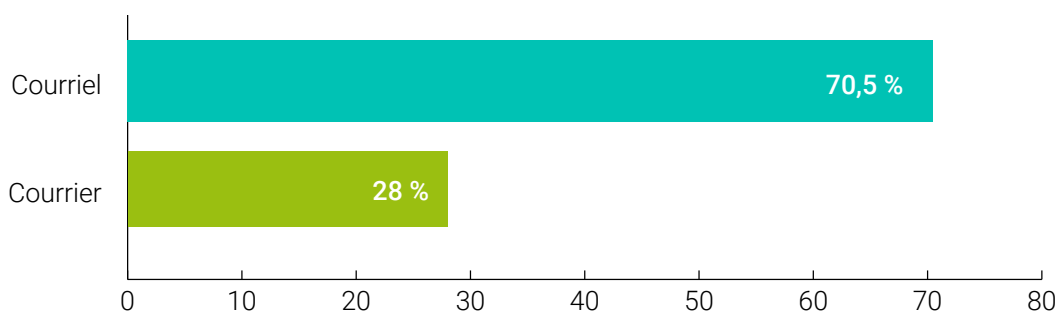


7. Prestations concernées

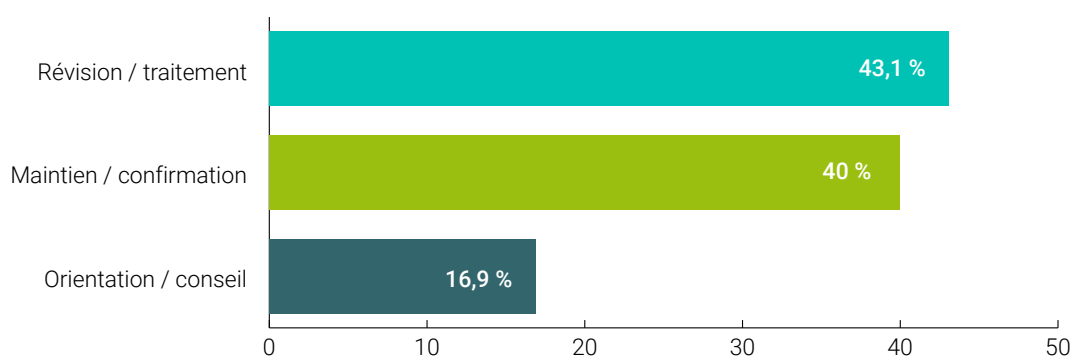




8. Modes de réponse



9. Modes de résolution



10. Impact financier



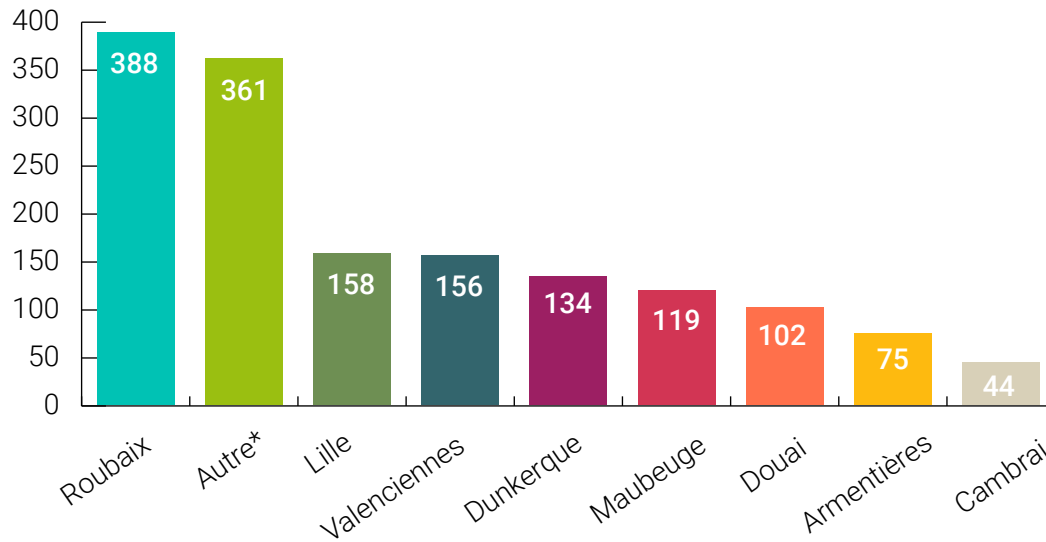
Les points forts

- Délais de prise en charge rapides
- Forte capacité correctrice (43 % régularisations)
- Un impact financier positif pour les allocataires
- Service largement dématérialisé du fait de la mise en place de la téléprocédure
- Une collaboration active avec les délégués de la Défenseure des droits



Répartition géographique (par Directions Territoriales)

Les saisines sont concentrées principalement à Roubaix et dans la catégorie "Autre*". Les DT de Lille, Valenciennes et Dunkerque suivent. Les DT moins sollicitées sont celles de Cambrai et Armentières.

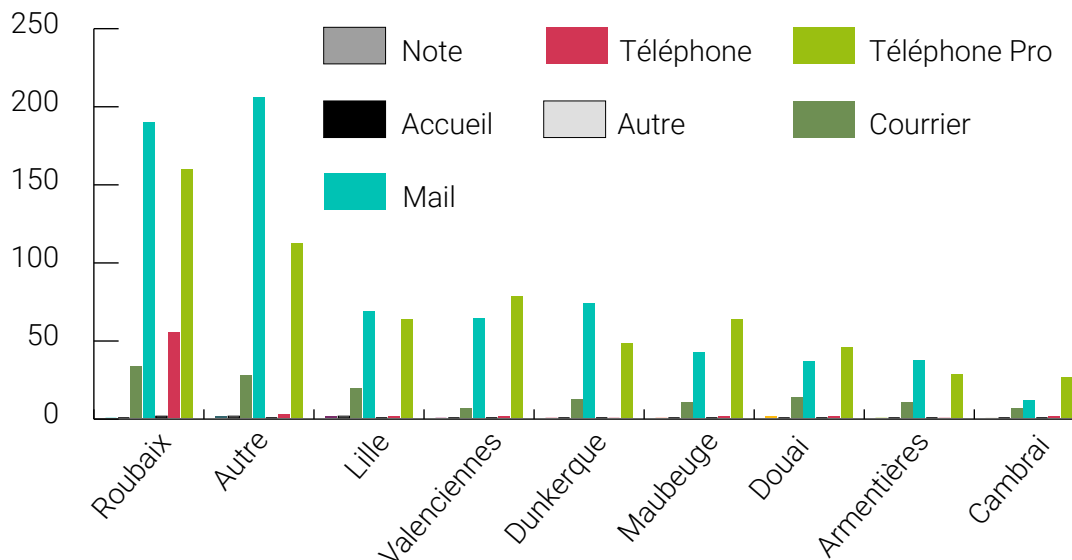


* dossiers mutés, EEE, ou ADI mutualisée



Les modes de saisines

Le mail et la téléprocédure sont les modes de saisine les plus utilisés, reflétant une digitalisation avancée du service. Le courrier reste utilisé, notamment dans certaines agences.



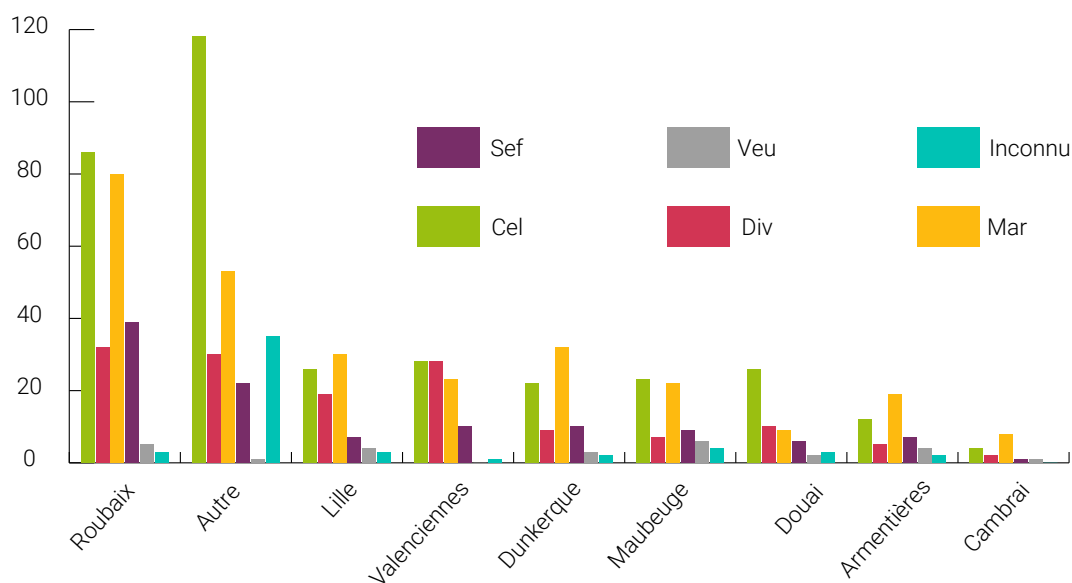
DT	Accueil	Autre	Courrier	Mail	Note	Téléphone	Téléphone Pro
Armentières	0	0	10	37	0	0	28
Autre	1	1	27	205	0	2	112
Cambrai	0	0	6	11	0	1	26
Douai	1	0	13	36	0	1	45
Dunkerque	0	0	12	73	0	0	48
Lille	1	1	19	68	0	1	63
Maubeuge	0	0	10	42	0	1	63
Roubaix	0	0	33	189	1	5	159
Valenciennes	0	0	6	64	0	1	78



Les profils des allocataires qui saisissent la médiation administrative

Situation familiale :

Les ménages en couple (MAR) représentent 40 % des saisines, suivis des célibataires (CEL) à 25 %.

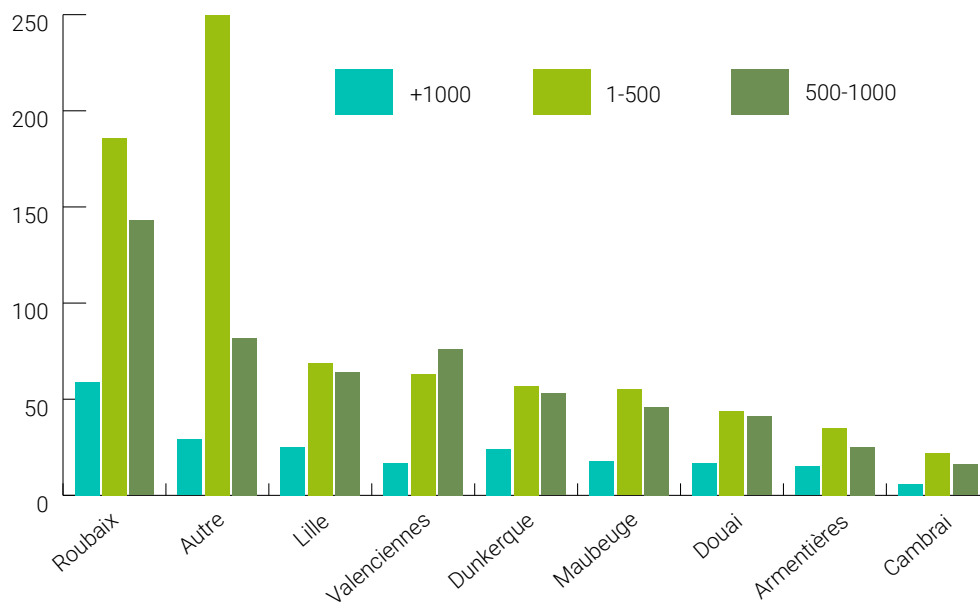


DT	Célibataire	Divorcé(e)	Marié(e)	Sef	Veuve	Inconnu
Armentières	12	5	19	7	4	2
Autre	118	30	53	22	1	35
Cambrai	4	2	8	1	1	0
Douai	26	10	9	6	2	3
Dunkerque	22	9	32	10	3	2
Lille	26	19	30	7	4	3
Maubeuge	23	7	22	9	6	4
Roubaix	86	32	80	39	5	3
Valenciennes	28	28	23	10	0	1



Le quotient familial (QF)

La majorité des saisines concernent des allocataires avec un QF entre 1-500 € (55 %).

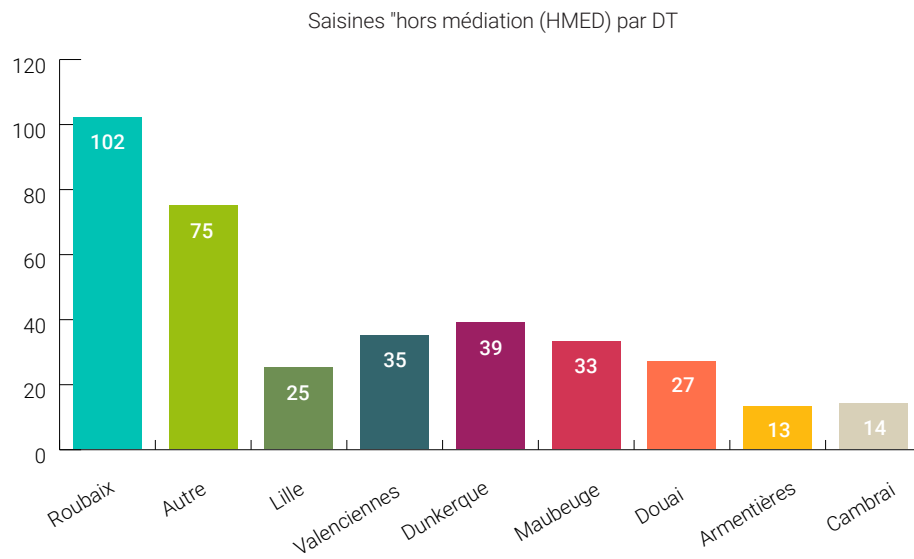


DT	+ 1000	1 - 500	500 - 1000
Armentières	15	35	25
Autre	29	250	82
Cambrai	6	22	16
Douai	17	44	41
Dunkerque	24	57	53
Lille	25	69	64
Maubeuge	18	55	46
Roubaix	59	186	143
Valenciennes	17	63	76



Les saisines "hors médiation" (irrecevables)

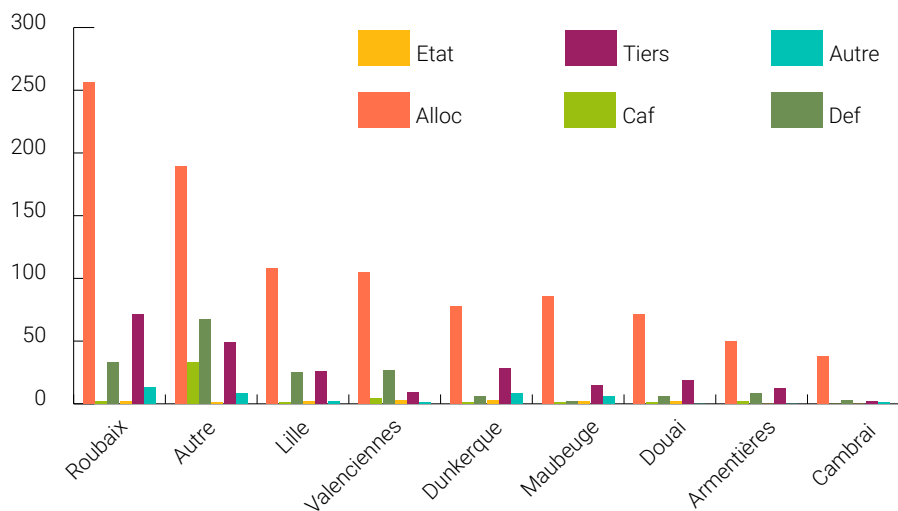
Les saisines 'hors médiation' (irrecevables) représentent 21 % du total, avec une concentration à Roubaix.





Demandeurs

Les allocataires initient 70 % des demandes, suivis des institutions (CAF, DEF, ETAT) à 20 %. Les tiers (associations, élus) représentent 10 % des demandeurs.

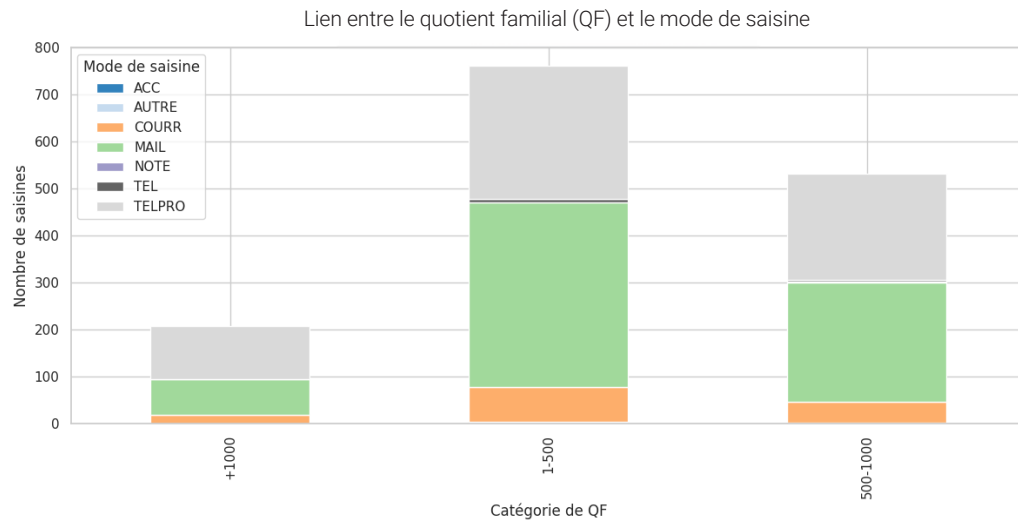


DT	Alloc	Caf	Def	Etat	Tiers	Autre
Armentières	50	2	8	0	12	0
Autre	189	33	67	1	49	8
Cambrai	38	0	3	0	2	1
Douai	71	1	6	2	19	0
Dunkerque	78	1	6	3	28	8
Lille	108	1	25	2	16	2
Maubeuge	86	1	2	2	15	6
Roubaix	256	2	33	2	71	13
Valenciennes	105	4	27	3	9	1



Le lien entre le Quotient Familial et le mode de saisine

Quel que soit le QF, les mails et la téléprocédure sont majoritairement utilisés.





La médiation administrative au cœur de la politique d'accès aux droits

La médiation administrative au sein de la branche Famille trouve sa place dans une politique générale d'accès aux droits, au cœur des politiques de solidarité qui mobilisent des métiers au service des allocataires. La question des droits des citoyens est fondamentale pour protéger la démocratie et l'usager du service public.

Il existe un pôle médiation au sein de la Cnaf depuis 1991 et la branche Famille a depuis 2012 entrepris de renforcer la fonction médiation en créant un réseau des médiateurs. Celui-ci est structuré autour d'un pôle national médiation, de médiateurs au niveau de chaque Caf et de référents régionaux chargés de l'interface entre la Cnaf et les organismes locaux.

Cette organisation est aujourd'hui renforcée par la promulgation de la Loi Essoc du 10 août 2018, loi pour un état au service d'une société de confiance. Ce texte inclut en effet en son article 34 des éléments qui induisent une évolution importante des pratiques en matière de médiation dans les organismes de Sécurité sociale.

Participante de la démarche d'amélioration continue impulsée dans notre Institution, la médiation administrative permet à la fois :

- De favoriser l'accès aux droits en menant une analyse globale de la situation de l'allocataire qui la saisit.
- De jouer un rôle de prévention, en expliquant de manière la plus pédagogique et transparente possible une législation encore trop souvent complexe, limitant ainsi le risque de répétition d'erreurs et donc d'indus.
- De veiller au respect du principe du contradictoire en donnant une dernière possibilité à l'allocataire de faire entendre ses arguments et de demander un réexamen de sa situation avant d'engager éventuellement un recours administratif ou contentieux.
- Une véritable culture et pratique de la médiation administrative s'est développée dans les Caf, contribuant à la qualité de service due à nos allocataires et favorisant la gestion des cas complexes. Par ailleurs, des simplifications réglementaires et des ajustements des processus de gestion ont pu avoir lieu grâce à des remontées du réseau des médiateurs.

La mise en œuvre de la Loi Essoc est l'occasion de renforcer et d'accompagner le développement de la fonction de médiation administrative dans le réseau des Caf.



➤ **Qu'est-ce que la médiation ?**

D'une manière générale, la médiation est une pratique qui vise à faire intervenir un tiers dans les situations de difficultés relationnelles. Elle est un processus par lequel les parties essaient de résoudre de manière amiable leur différend avec l'aide d'un médiateur.

Dans l'Institution, la médiation administrative est un mode de relation qui vise à rétablir le dialogue et la compréhension entre une Caf et un allocataire, en favorisant le règlement des conflits qui peuvent survenir entre ces deux parties. Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des litiges qui évite la judiciarisation des désaccords en trouvant une solution ou en apportant une réponse motivée dans le respect des textes. La démarche d'accès aux droits joue un rôle de prévention des indus comme des contentieux et constitue la dernière étape d'application du principe du contradictoire. La médiation convient tout particulièrement au public qui n'a pas toujours suffisamment de ressources ou de connaissance des règles et des systèmes pour soutenir une contestation.

➤ **Le périmètre de la médiation administrative**

Le médiateur a compétence sur l'ensemble des litiges et désaccords administratifs liés à la gestion des droits (hors compétences de la Commission de Recours Amiable (CRA)) pouvant intervenir en matière de prestations familiales ou d'action sociale individuelle, qu'ils émanent directement d'un allocataire ou via un tiers.

Ni juge, ni contrôleur, ni avocat, ni arbitre, ni médiateur familial, il concilie les intérêts des parties, envisage de trouver une solution en adéquation avec le cadre réglementaire. S'il apporte un regard extérieur dans la bienveillance et la neutralité, son champ d'action ne se restreint pas à des fonctions de cadrage ou de vérification de l'application des textes dans la mesure où il accompagne, oriente le public qui le saisit dans un souci d'écoute. Il s'assure de sa compréhension. En ce sens, il pose un regard global sur la situation de l'allocataire qui peut l'amener à des actions tant à l'intérieur de la Caf qu'en direction de l'extérieur.

Le médiateur peut être saisi à tout moment, après qu'une première démarche de réclamation ait été faite et avant l'engagement d'un recours contentieux.

➤ **Les missions du médiateur**

Il a deux missions principales :

- Traiter les saisines qui lui sont adressées en étudiant et en objectivant les points de blocage du dossier.
- Identifier et faire remonter les principales difficultés rencontrées par les allocataires.



Mémo

Le médiateur administratif de la Caf intervient à la suite d'une démarche préalable, lorsqu'une situation de blocage persiste. Il agit afin de résoudre la difficulté et s'assure de la bonne compréhension de sa réponse.

Le médiateur, par le secret professionnel, reste impartial et neutre. Il restaure le lien entre l'usager et l'organisme en rétablissant le dialogue, et s'assure de l'accès au droit, dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'action du médiateur concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf.

La médiation administrative est un service offert à tous les allocataires.

Dans tous les cas, le médiateur accuse réception de la demande de l'allocataire qu'elle soit recevable ou non et lui apporte une réponse.

Quand ?

À tout moment : après une première démarche et avant l'engagement d'un recours contentieux.

Qui ?

L'allocataire ou toute personne agissant en son nom, peut saisir la médiation.

Comment ?

Il faut contacter le médiateur en expliquant sa situation soit :

- par courrier à l'attention du médiateur via l'espace Mon Compte sur le site caf.fr
- par mail via l'adresse mail dédiée mediation-caf59@caf.fr

Effets ?

L'engagement de la procédure de médiation suspend les délais de recours.



L'implication des médiateurs dans la vie du Réseau de la médiation

Les temps forts de l'année 2025

Réunions régionales en présentiel ou en distanciel

Ces réunions ont pour but de faire le point sur le trimestre écoulé : actualités de chaque Caf de la région, actualité nationale, retours sur la dernière réunion du groupe national, les corners et les flashes MED ; cas pratiques soumis au groupe pour avis

Lille 11/06/2025



Amiens 16/10/25



Réunions du groupe national

Réunion du groupe national annuelle externalisée : Saint Quentin les 19 et 20 septembre 2025
animation par un facilitateur





Séminaire national 26 et 27 novembre 2025 au Havre : « grand vent de coopération autour de la médiation »

Marqué par deux interventions :

- Gaëlle Choquer-marchand sur les politiques familiales et sociales (réformes, projets à venir, perspectives),
- Le pilote national des réclamations sur la coopération avec le pôle national.

Ateliers :

- analyse croisée des motifs d'insatisfaction,
- articulation réclamations/médiations,
- association des services aux préconisations du rapport d'activité,
- la place de la médiation dans la comitologie de sa caisse.

Les Médiateurs de la région HDF





Réunions du Club des médiateurs des HDF

Amiens, le 24 avril 2025 : 2^{ème} journée d'échanges entre pairs de la médiation.



Lille, le 16 septembre 2025 : Réunion de rentrée du CMI



Arras, le 11 décembre 2025 : Cyril Suquet annonce son départ pour la direction nationale de France travail en qualité de responsable de la médiation à l'international.





MédiaTour 2025 : Informer et sensibiliser à la médiation administrative à la Caf du Nord

En 2025, nous avons eu l'opportunité d'animer quatre sessions de présentation sur la médiation administrative, destinées à sensibiliser et informer les équipes de la Caf du Nord.

Ces interventions, ont permis de partager les enjeux, les méthodes et les résultats du service médiation administrative.

Les présentations se sont déroulées à quatre dates auprès des collègues de l'unité 9 de Roubaix, des équipes des unités 12 et 13 de l'agence de Tourcoing et auprès des référents techniques de l'agence de Dunkerque.

Chaque session a couvert les thèmes suivants :

- L'organisation de la médiation : son articulation entre les niveaux local, régional et national.
- Le rôle du médiateur administratif : ses missions, les situations relevant de la médiation et celles qui en sont exclues.
- Les principes éthiques : secret professionnel, gestion des conflits d'intérêts et neutralité.
- Le déroulement d'une médiation : du suivi des dossiers à la recherche de solutions équitables.
- Les partenariats : la collaboration avec tous les services ayant connaissance de la situation de l'allocataire.
- La téléprocédure de saisine, mise en place en novembre 2024, qui facilite l'accès des usagers à la médiation.

Des cas pratiques ont été présentés, pour illustrer l'impact concret de la recherche de solutions tout en respectant le cadre du « bon droit » et « du juste droit ». Les discussions ont également porté sur la distinction entre médiation et contentieux, ainsi que sur les limites de la médiation en cas de suspicion ou de cas avérés de fraude.

Les retours des participants ont souligné l'utilité de ces échanges pour mieux appréhender les enjeux de la médiation et son articulation avec les autres dispositifs existants au sein de la Caf du Nord.

Ces interventions s'inscrivent dans la volonté de promouvoir une culture de la résolution amiable, comme en témoigne le rapport d'activité 2025.



Les actions spécifiques locales mises en œuvre en 2025

Les médiateurs ont renforcé leur réseau interne en organisant des rencontres avec différents services de la Caf, ce qui facilite et améliore les délais de traitement des dossiers.

Par ailleurs, les médiateurs participent au comité fraude, notamment pour les dossiers présentant des situations particulières où de nouveaux éléments ont été révélés lors de la médiation administrative.