



Médiation administrative



Rapport annuel
2025

Sommaire

Edito d'Elisabeth LACROIX, Directrice de la Caf de l'Yonne

Avant-propos

Le service de médiation administrative

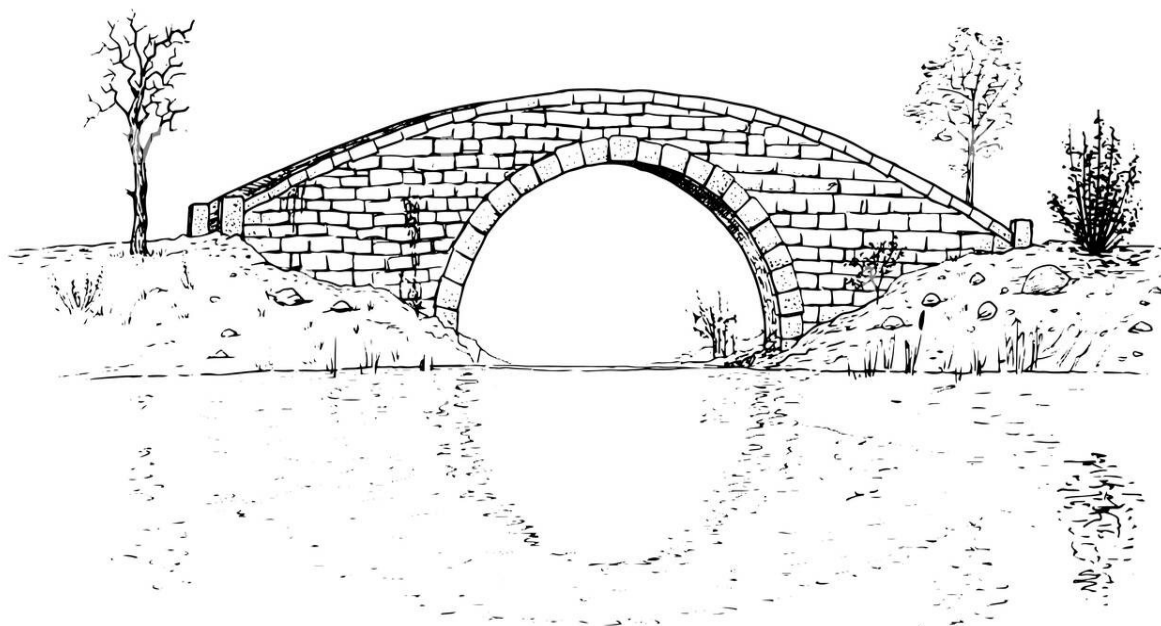
Chapitre 1 : Définition et organisation de la médiation administrative	1
Le périmètre de la médiation administrative.....	3
Une organisation en plusieurs niveaux.....	5
Les temps forts 2025	7
Chapitre 2 : La médiation administrative en chiffres	11
L'évolution des saisines	13
L'analyse des saisines en 2025	14
Focus sur les dossiers avec charge d'enfant	19
Le bilan financier de la médiation	22
Chapitre 3 : Et 2026 ?	25
Feuilles de route.....	27
Calendrier 2026	28

Édito

Elisabeth LACROIX,
Directrice de la Caf de l'Yonne

"Les hommes construisent trop de murs et pas assez de ponts"

(Isaac Newton)



Avant-propos



*« Relève 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 de la Caf ».*

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.

- Elle participe à la démarche d'accès aux droits, portée par la branche Famille
- Elle joue un rôle de prévention des indus comme des contentieux
- Elle constitue la dernière étape d'application du principe du contradictoire

Le service de médiation administrative à la Caf de l'Yonne

**Médiatrice administrative
de la Caf de l'Yonne**
depuis septembre 2016.



**Référente régionale
de la région
Bourgogne Franche-Comté**
depuis juin 2024.

Cécile EROUKMANOFF



A **Aurore DEAT**, responsable du pôle législatif et référente législative de la médiatrice.

A tous les collaborateurs ponctuels.



Définition et organisation



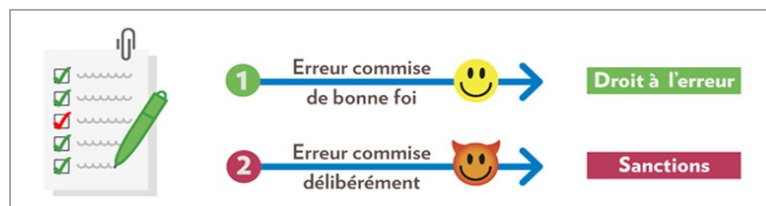
1. Le périmètre de la médiation administrative

1.1. Cadre législatif de la médiation

✓ Loi ESSOC n°2018-727 du 10/08/2018

La loi ESSOC (pour un Etat au service d'une société de confiance) a été publiée au Journal Officiel le 11 août 2018 et précise deux aspects :

- Faire confiance avec le droit à l'erreur,
- Faire simple : alléger les démarches et faciliter le parcours des usagers.



✓ Article 34

La Loi Essoc a inscrit dans la loi de nouvelles obligations pour les médiateurs et a également dotés ceux-ci de prérogatives. L'article 34 de la loi ESSOC est consacré à **la médiation administrative**. Il présente les principales dispositions, à savoir :

- L'inscription de la fonction de médiateur dans chaque Caf et au national (Cnaf)
- La nécessité d'une démarche préalable à la médiation
- L'engagement d'un recours contentieux qui met fin à la médiation
- La suspension des délais de recours tout le temps de la médiation
- La possibilité de formuler auprès de leurs directions des recommandations

*« Est qualifiée de **recommandation en équité**, la proposition du médiateur au directeur, qui revêt un caractère exceptionnel et non transposable, et qui est formulée dans le respect de l'esprit des textes dans une situation dans laquelle l'application stricte de la réglementation conduirait à produire des effets injustes, disproportionnées ou contraires à la volonté du législateur. Après accord du directeur, cette recommandation devient une décision en équité. »*

À noter...

Le service de médiation administrative ne peut donc être saisi qu'à **la suite d'une démarche préalable** (ex : réclamation) et dont la réponse n'a pas satisfait l'allocataire.

✓ Décret n°2018-1084 du 4 décembre 2018

Le décret relatif aux garanties encadrant l'exercice de la médiation vient compléter l'article 34 de la loi ESSOC.

Il précise les conditions nécessaires à l'exercice de la fonction en termes d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité et de formation ou expérience préalable.

✓ La suspension des délais de recours



La loi ESSOC prévoit que « l'engagement de la procédure de médiation suspend, à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et jusqu'à ce que celui-ci ait communiqué ses recommandations aux deux parties, les délais de recours prévus pour ces réclamations ».

Pour encadrer cette suspension des délais de recours (saisine de la Commission de recours amiable, saisine des juridictions compétentes...), le début et la fin de la procédure de médiation doivent être dûment et rapidement notifiés au demandeur.

✓ La suspension du recouvrement

La loi ESSOC ne prévoit aucune disposition concernant la suspension du recouvrement des indus en cas de saisine de la médiation. Néanmoins, la Cnaf précise que la médiatrice est légitime à demander la suspension du recouvrement au regard des circonstances particulières du dossier (situation financière fragile de l'allocataire, demande du Défenseur des droits...).

A la Caf de l'Yonne, un travail a été mené entre la médiatrice et la responsable du service recours/recouvrement pour définir les modalités liées à la suspension du recouvrement.

1.2. Le médiateur administratif en Caf

Le médiateur administratif a une formation spécifique à la médiation. Il est tenu à la **confidentialité**, à la **neutralité** et au **respect du droit**. Ses missions :

- Restaurer le dialogue entre les allocataires et les services de la Caf à la suite d'un litige ou d'un blocage administratif
- Apporter un second regard sur le dossier
- Faciliter l'accès aux droits selon la situation de l'allocataire
- Permettre une meilleure compréhension de la législation, des décisions prises par la Caf
- Informer sur les différentes voies de recours
- Apporter une réponse claire et individualisée.



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) pouvant intervenir en matière de prestations familiales ou d'action sociale individuelle, qu'ils émanent directement d'un allocataire ou via un tiers.

Le médiateur est légitime à se manifester à tous les stades d'un dossier fraude et sur demande de l'allocataire :

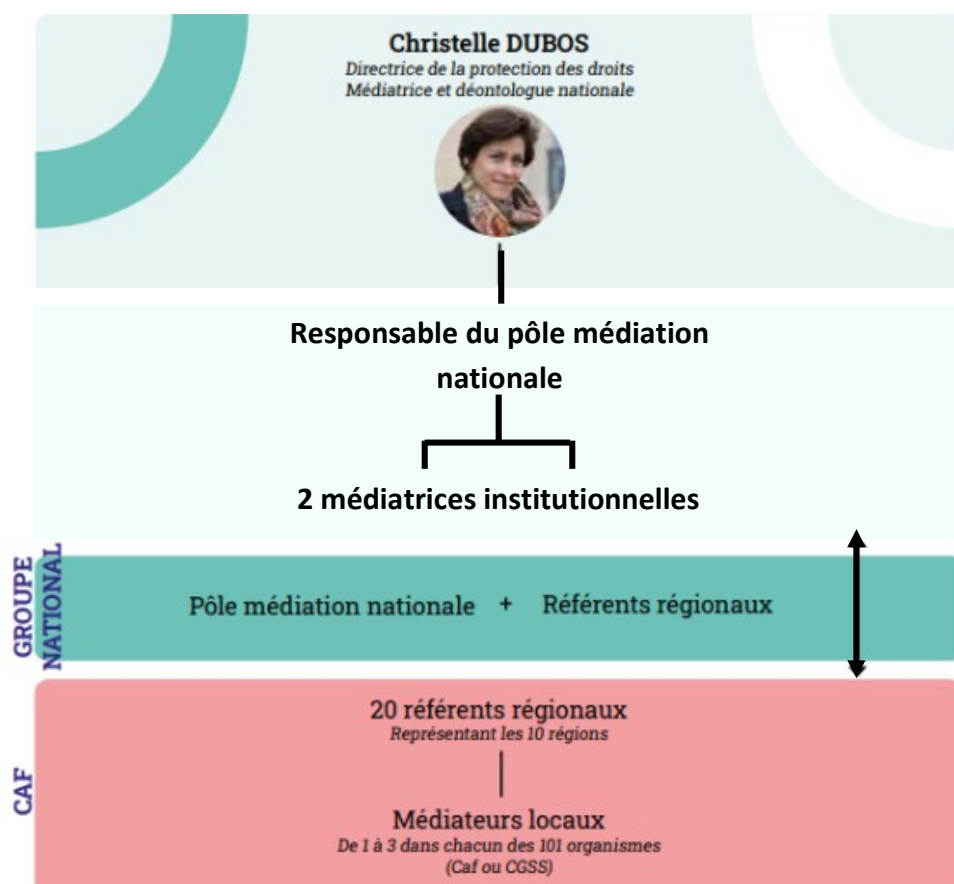
- S'il dispose d'éléments nouveaux de nature à faire évoluer la décision
- S'il lui semble que des informations n'ont pas été prises en compte
- Si la demande émane du Défenseur des droits



Le médiateur n'est jamais décisionnaire. Il apporte ses éléments, établit une note argumentée soumise aux décideurs qui doit figurer au dossier.

2. Une organisation de la médiation en plusieurs niveaux

Historiquement, la Cnaf a été l'un des premiers organismes publics à créer cette fonction en 1991. A l'époque, le médiateur de la Cnaf gérait toutes les demandes qui parvenaient à la Cnaf. En 2008, la mise en place d'une fonction de médiation a été rendue obligatoire dans toutes les Caf. La nécessité de coordonner l'activité de ces médiateurs et d'organiser la fonction est alors apparue. En 2011, l'arrivée d'une nouvelle médiatrice à la Cnaf a été le déclencheur de la mise en réseau des médiateurs.



2.1. Une organisation nationale

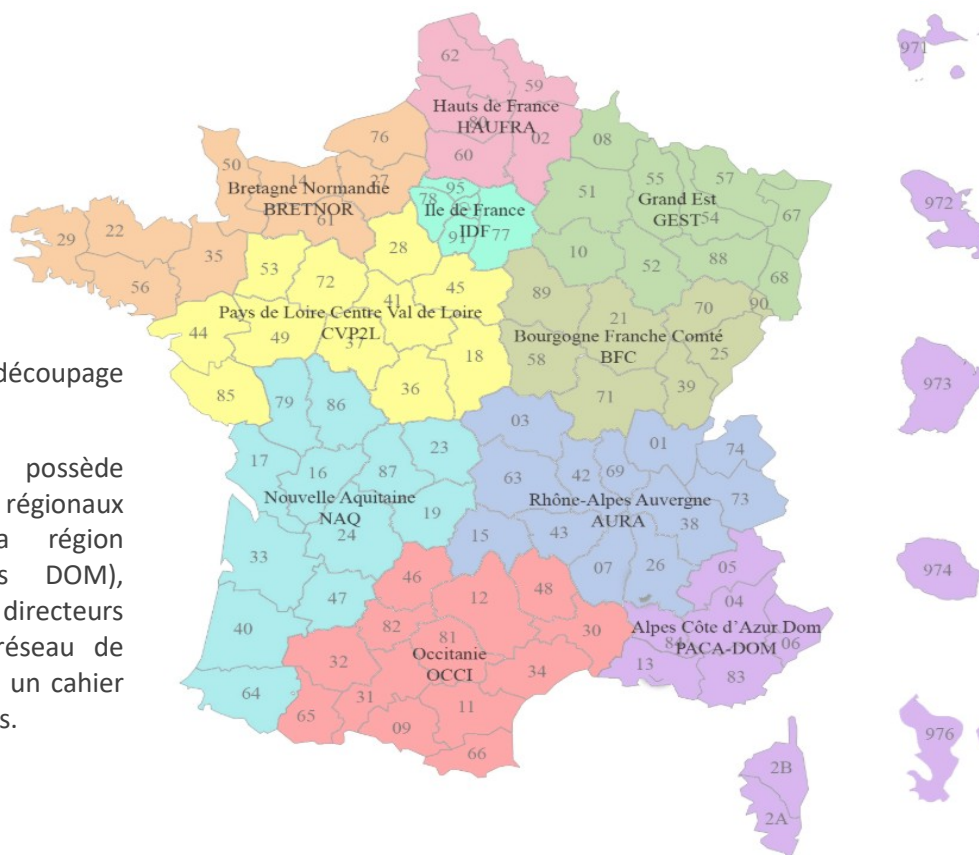
Du 23 juin 2022 et jusqu'à la mi-décembre 2025, la Cnaf et les Caf se sont dotées de leur première médiatrice nationale, rattachée au Directeur général de la Cnaf. En tant que médiatrice nationale, sa mission a été d'animer l'action des 144 médiateurs répartis dans les Caf, de formuler, en lien avec le Conseil d'administration, des recommandations pour améliorer le traitement des dossiers et de proposer le cas échéant des évolutions de la réglementation.

Le pôle médiation nationale suit l'activité des Caf grâce un tableau de bord national dans lequel sont répertoriées toutes les saisines reçues par les médiateurs. Cet outil permet au pôle médiation de la Cnaf de communiquer sur l'activité de la médiation auprès de l'Etat (remontée pluriannuelle des données) et d'alimenter son rapport d'activité.

2.2. Une organisation régionale avec des référents régionaux

2022 : nouveau découpage avec 10 régions.

Chaque région possède deux référents régionaux (trois dans la région comprenant les DOM), désignés par les directeurs du conseil du réseau de leur région selon un cahier des charges précis.



✓ Missions des référents régionaux dans leur région

Les référents animent et coordonnent leur réseau régional :

- Ils organisent sur l'année de temps d'échanges avec tous les médiateurs de leur région et des rencontres avec des partenaires
- Ils sont vigilants à ne pas se sentir isoler dans sa fonction,
- Ils partagent des informations en lien avec le national.
- Ils accompagnent et soutiennent les nouveaux médiateurs de leur région.

Dans la région Bourgogne Franche-Comté, **les deux référentes régionales** sont la médiatrice de la Caf de Saône-et-Loire et la médiatrice de la Caf de l'Yonne.



Une partie des médiatrices de la région BFC



Depuis novembre 2025 : mise en place d'un temps d'échange mensuel en teams autour de l'analyse des pratiques pour partager des situations de médiation complexes entre les médiateurs de la région
Objectif : mobiliser les médiateurs de la région et les compétences/expériences de chacun pour apporter un éclairage.

✓ **Au niveau national**

Tous les 2 mois, les médiateurs référents d'une même région participent en alternance au groupe national (= pôle médiation nationale de la Cnaf + référents régionaux). Le mandat des référents régionaux est limité dans le temps : 3 ans, renouvelable.

Durant les réunions du groupe national, les référents régionaux font remonter les constats de leur région. Les référents régionaux participent également à des groupes de travail. Ils coconstruisent avec le pôle national le séminaire annuel des médiateurs et peuvent être mobilisés durant le séminaire.

2.3. L'organisation de la médiation à la Caf de l'Yonne

Au printemps 2024, le service de médiation administrative a connu une réorganisation dans sa pratique. La responsable du pôle législatif a été nommée référente législative pour travailler de concert avec la médiatrice, en présentiel. Un interlocuteur unique avec une expertise sur la législation permet un travail plus satisfaisant.

Le traitement des saisines nécessite régulièrement un travail en collaboration avec les différents services de la Caf : service recours/recouvrement, service prestations, service contrôle qualité, pôle Cristal ...

Pour une activité continue au sein de la Caf de l'Yonne, une suppléante a été nommée en juillet 2024 (Alicia Suter). Sa mission est de prendre en charge les saisines en cas d'absence de plus de 15 jours de la médiatrice administrative.

3. Les temps forts en 2025

16 et 17 janvier : réunion nationale des médiateurs référents à la CNAF

Ordre du jour : actualités de la médiatrice nationale, de la médiation et des régions, retour d'expérience sur le séminaire 2024, rapport d'activité 2024, actualités des prestations.

27 janvier : réunion régionale des médiateurs BFC (distanciel)

Ordre du jour : préparation du rapport d'activité 2024.

13 mars : réunion avec 19 délégués de la Défenseure des droits de la région BFC à Dijon

Ordre du jour :

- La fraude en Caf
- La résidence alternée
- Le secret professionnel
- L'intermédiation financière et les impayés de pension alimentaire

Objectif : permettre aux délégués d'avoir des connaissances suffisantes pour apporter directement des éléments de réponse aux allocataires qui les saisissent.



27 et 28 mars : réunion nationale des médiateurs référents à la Cnaf

Ordre du jour : actualités de la médiatrice nationale, de la médiation et des régions, actualités réglementaires.

31 mars : corner organisé par le pôle national de médiation

Objet : les conflits d'intérêts

15 avril : réunion régionale des médiateurs Bourgogne Franche-Comté à Dijon

Ordre du jour : actualités de chaque Caf, informations nationales, retour sur la réunion avec les Délégués de la Défenseure des droits de la région, échanges sur les problématiques liées à l'Aripa, cas d'espèce, échanges sur le séminaire des médiateurs 2025

10 juin : réunion régionale des médiateurs Bourgogne Franche-Comté à Dijon

Ordre du jour : actualités de la médiatrice nationale, actualités de la médiation, actualités des régions, préparation du séminaire 2025 des médiateurs,

19 et 20 juin : réunion nationale des médiateurs référents à la Cnaf

Ordre du jour : actualités de la médiation nationale et régionale, présentation de la réforme du Complément mode de garde (intervention de Anne-Claire Horel, coordinatrice prestations familiales et internationale à la Dpfas), préparation du séminaire 2025.

23 juin : corner organisé par le pôle national de médiation

Objet : présentation du processus M2 incluant la médiation.

25 et 26 septembre : réunion nationale des médiateurs référents à la Caf de l'Aisne

Ordre du jour : atelier de facilitation animé par Nicolas de Gregorio, facilitateur de la Cnaf. L'objectif était de questionner les médiateurs référents sur leurs fonctions et la mise en œuvre de leurs missions en prenant du recul sur leurs rôles au sein du réseau et en identifiant les leviers d'action pour renforcer leur impact.

6 octobre : corner organisé par le pôle national de médiation

Objet : l'archivage des dossiers numériques et papiers de médiation (intervenant : Alexandre Costantini, archiviste à la Cnaf). L'objectif est de définir ce qu'est une archive, les raisons et la durée de conservation des dossiers médiation.

6 et 20 octobre : réunion régionale des médiateurs Bourgogne Franche-Comté (distanciel)

Ordre du jour : actualité des Caf, actualités nationales, impact des réformes DRM Rsa et prime d'activité et complément mode de garde sur la médiation, rencontres partenariales à définir, séminaire 2025 des médiateurs, l'organisation de la médiation dans la région.

7 novembre : webinaire à l'attention des médiateurs

Objet : présentation des missions de l'Agence de recouvrement des impayés de pension alimentaires et du processus de l'intermédiation financière, focus sur le recouvrement, exemples de dossiers (intervention de Fabrice Leturcq du Pôle de pilotage de l'Aripa)

17 novembre : atelier d'échange de la pratique des médiateurs de la région BFC

27 et 28 novembre : séminaire national des médiateurs au Havre

Ordre du jour : introduction par Christelle Dubos, médiatrice nationale, actualités des politiques familiales et sociales, (intervention de la directrice des politiques familiales et sociales de la Cnaf), actualités du réseau des médiateurs, table ronde sur la coopération avec les médiateurs nationaux de l'Urssaf et de la Cnam, séances de travail en ateliers, coopération entre le pilote national des réclamations et le pôle médiation nationale , actualités de la médiation, conclusion du directeur général de la Cnaf.



Coanimation de l'atelier autour du thème « Association des services aux préconisations du rapport d'activité des médiations », lors du séminaire national de la médiation administrative en novembre 2025 (Le Havre)

15 décembre : atelier d'échange de la pratique des médiateurs de la région BFC (distanciel)

15 décembre : départ de la médiatrice nationale, Christelle Dubos.



La médiation en chiffres



1. L'évolution des saisines

1.1. Une vue nationale de 2022 à 2025

Nombre de saisines	2022	2023	2024	2025	Evolution 2024/2025
Cnaf	495	394	264	316	▲ 19,70 %
Ensemble des Caf	27 462	26 930	26 491	35 650	▲ 34,57 %

1.2. Dans la région Bourgogne Franche-Comté, en 2024 et 2025 c'est :

2024

CAF	Côte d'Or 211	Doubs 253	Jura 391	Nièvre 581	Haute-Saône 701	Saône et Loire 711	Yonne 891	Territoire de Belfort 901	TOTAL BFC
Population en vigueur au 1er janvier 2024 *	535 503	547 096	258 555	202 417	234 296	549 288	333 385	139 654	2 800 194
Nombre d'allocataires **	107 208	101 579	41 751	36 686	39 739	95 358	59 313	27 446	509 080
Nombre de personnes couvertes	235 096	239 298	101 767	78 426	97 586	228 510	142 350	63 719	1 186 752
Nombre de saisines médiation administrative 2024	101	NC	55	35	12	276	114	50	643
Taux de médiations administratives 2024 (pour 1000 allocataires) ***	0,9	0,0	1,3	1,0	0,3	2,9	1,9	1,8	1,3

* Données INSEE - Populations légales en 2021 en vigueur au 1er janvier 2024

** Données Caf consolidées au 30/06/2024 (base allstat.fr6_hist)

*** Nombre de saisines en médiation administratives rapporté au nombre d'allocataires noyau dur de la Caf, multiplié par 1000

2025

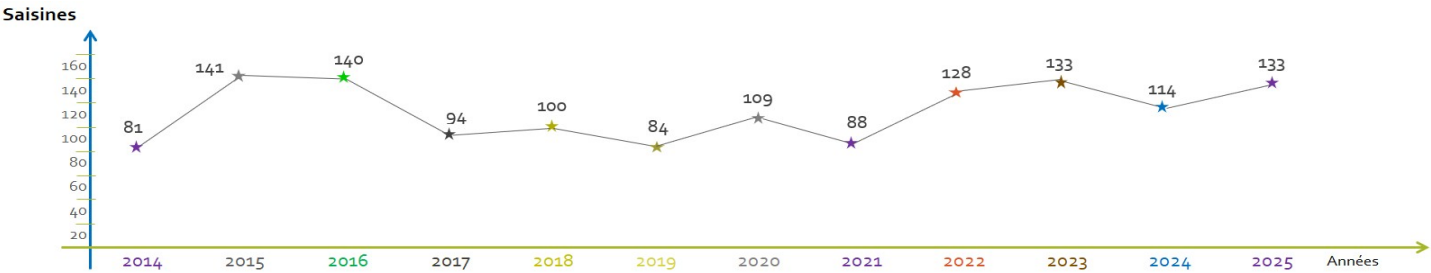
CAF	Côte d'Or 211	Doubs 253	Jura 391	Nièvre 581	Haute-Saône 701	Saône et Loire 711	Yonne 891	Territoire de Belfort 901	TOTAL BFC
Population municipale au 1er janvier 2025	537 577	548 662	258 405	202 299	233 920	549 136	333 896	140 082	2 803 977
Nombre d'allocataires **	105 633	101 808	41 503	36 435	39 385	94 677	58 767	27 394	505 602
Nombre de personnes couvertes	233 916	237 660	100 032	77 441	95 708	225 761	140 025	63 321	1 173 864
Nombre de saisines médiation administrative 2025	202	468	72	66	31	314	133	63	1349
Taux de médiations administratives 2025 (pour 1000 allocataires) ***	1,9	4,6	1,7	1,8	0,8	3,3	2,3	2,3	2,7

* Données INSEE - Population de référence 2022 - population municipale au 1er janvier 2025

** Données Caf consolidées au 30/06/2025 (base allstat.fr6_hist)

*** Nombre de saisines en médiation administratives rapporté au nombre d'allocataires noyau dur de la Caf, multiplié par 1000 - y compris les dossiers irrecevables

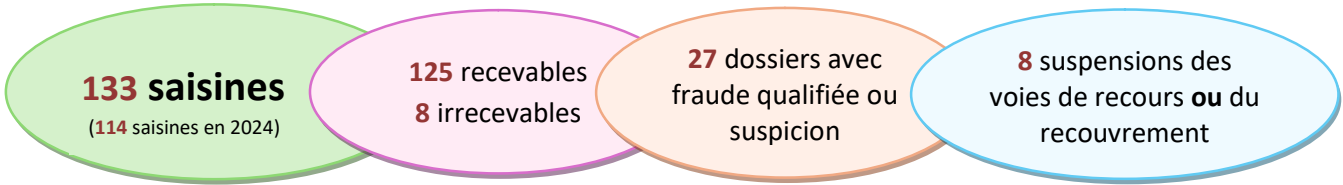
1.3. A la Caf de l'Yonne, c'est :



La Caf de l'Yonne a subi une augmentation sur 2025 (**133** saisines contre **114** saisines en 2024), liée à la mise en place de la téléprocédure le 22/11/2024.

2. L'analyse des saisines en 2025

2.1. Les saisines sur l'année 2025, c'est



Sur **133** saisines en 2025, **125** relevaient de la médiation, soit **94%**. Cette tendance reste stable (**10** irrecevabilités en 2024 et **9** en 2023). Les saisines irrecevables concernent principalement les saisines sans démarche préalable ou les demandes de renseignements sur un droit. Une orientation a été faite en interne ou proposée à l'émetteur.

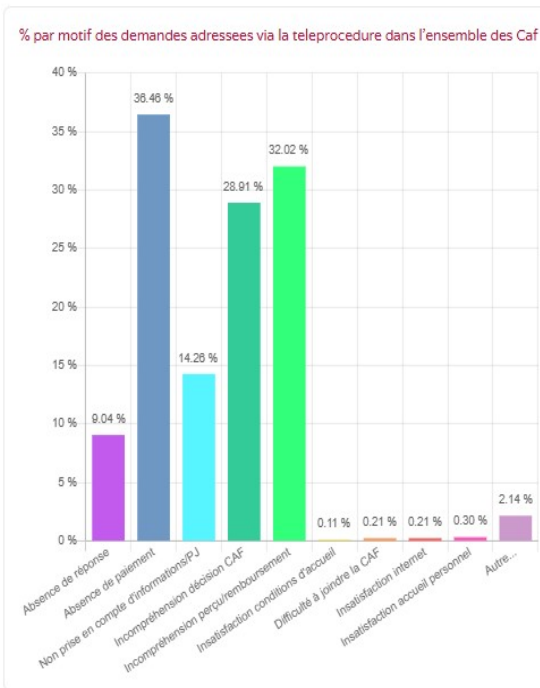
Le nombre de saisines a été stable sur les 3 premiers trimestres et une augmentation de **40%** a été constatée sur le dernier trimestre (**32** saisines/**29** saisines/**30** saisines/**42** saisines).

✓ L'amélioration des différents délais (jours ouvrés)

En 2025, le délai moyen de prise en charge est de **4.69** jours (ensemble Caf **5.12** jours) contre **17.28** jours sur 2024 -> objectif demandé par le pôle médiation de la Cnaf atteint (**8** jours)

Délais en jours ouvrés	Cnaf 2024	Cnaf 2025	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 891 2024	Caf 891 2025
Prise en charge (recevabilité)	3,32	4,09	7,17	5,12	17,28	4,69
Transmission	1,01	0,99	1,92	0,98	1,25	0,42
Prise en charge par le médiateur	2,31	3,10	5,25	4,16	16,04	4,27
Traitement	24,54	20,37	18,40	17,68	26,43	20,39
Démarche	27,86	24,46	25,57	22,80	43,72	25,08

✓ La téléprocédure : 1^{ère} année complète

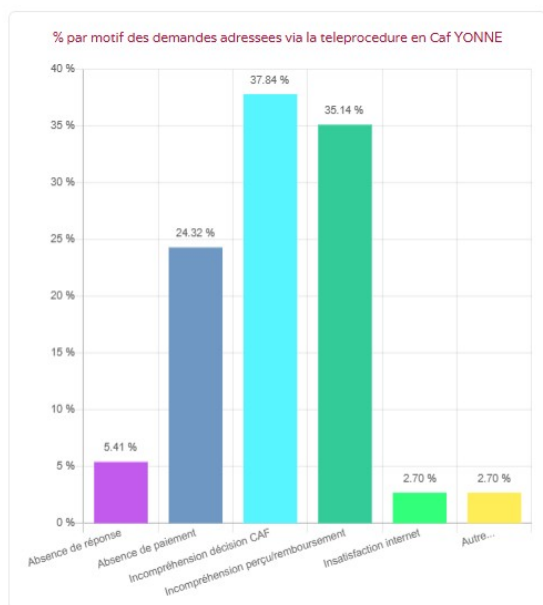


Dans l'ensemble des Caf : **10 398** demandes recevables ont été adressées via la téléprocédure médiation (**9 272** en 2024). Cela représente **41,9%** de l'ensemble des saisines prise en charge par la médiation (**41.4%** en 2024).

Le délai de prise en charge des saisines recevables s'élève à **3.75** jours (**3,71** jours en 2024) pour les saisines transmises via la téléprocédure contre **5.13** jours tous canaux confondus (**5,11** jours en 2024).

4 130 demandes ont abouti à une révision du dossier (**3 589** en 2024), soit **39.7%** (**38,7%** en 2024). A titre de comparaison, tous canaux confondus, le taux de révision des dossiers s'élève à **38%** (**37,2%** en 2024).

Le taux d'irrecevabilité s'élève à **30.8%** (**32,7 %** en 2024) pour les saisines transmises via la téléprocédure contre **24.9%** (**26,1 %** en 2024) tous canaux confondus (absence démarche préalable, demande de renseignement ...). Le 1^{er} motif d'irrecevabilité est l'absence de démarche préalable (**53.82%**)



En Caf de l'Yonne : **44** demandes recevables ont été adressées via la téléprocédure médiation (**33** en 2024). Cela représente **33,1%** de l'ensemble des saisines prise en charge par la médiation.

Le délai de prise en charge des saisines recevables s'élève à **3,84** jours pour les saisines transmises via la téléprocédure contre **5** jours tous canaux confondus.

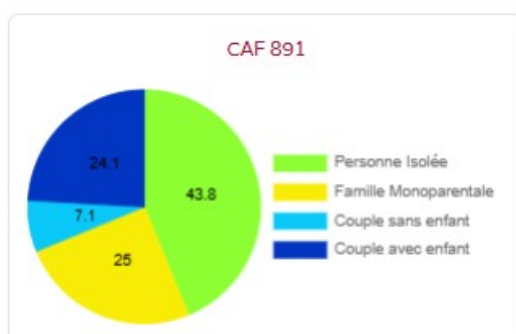
10 demandes ont abouti à une révision du dossier, soit un taux de révision de **22.7%**. A titre de comparaison, tous canaux confondus, le taux de révision des dossiers s'élève à **22,6%**.

Le taux d'irrecevabilité (motifs : Absence démarche préalable, engagement recours contentieux) s'élève à **9.1%** pour les saisines transmises via la téléprocédure, contre **6%** tous canaux confondus.

La téléprocédure, qui oriente sur la réclamation en cas d'inéligibilité pour une médiation, n'a eu d'impact sur les réclamations (**16 203** réclamations en 2025 contre **21 678** en 2024).

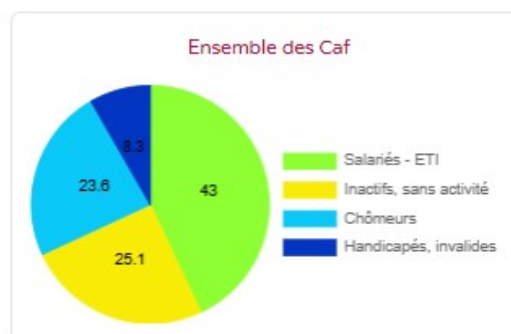
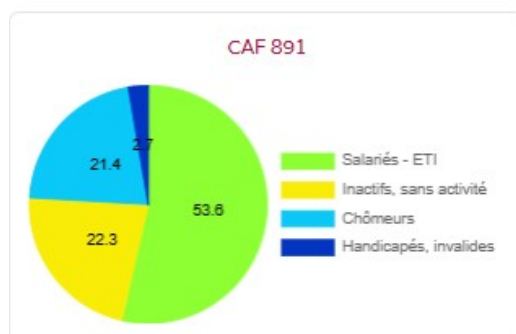
2.2. Typologie des allocataires (données en %)

Répartition par situation familiale



En 2025, le taux de personnes isolées a considérablement augmenté (**43.8%** contre **34%** en 2024). Le profil couples reste stable (avec plus de sollicitations par ceux ayant au moins un enfant). On a relativement un effet miroir avec l'ensemble des Caf.

Répartition par catégorie socio-professionnelle



La catégorie Salariés-ETI reste en première place (**53,6%** contre **43,2%** en 2024). Le taux d'allocataires ayant un QF supérieur à 1 000€ a augmenté (**19.1%** contre **9.1%** en 2024).

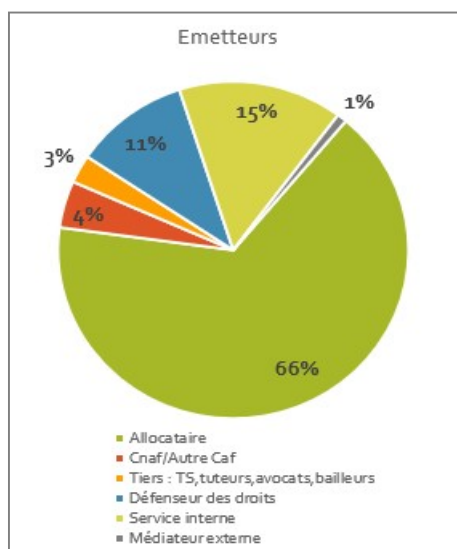
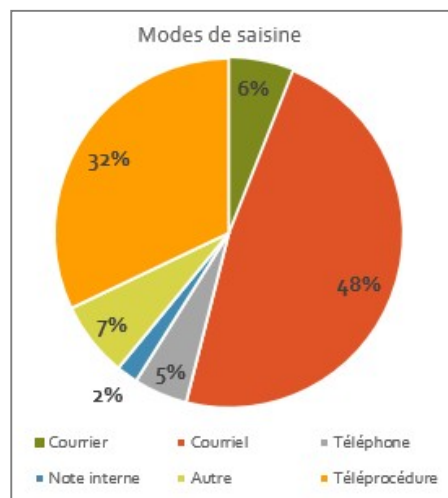
2.3. La nature des demandes

Ensemble des Caf : courriel **42%** et téléprocédure **42%**

Le nombre de saisines par courriel a diminué en 2025 (**48%** contre **73%** en 2024). Les demandes par la téléprocédure représentent **32%** des saisines.

4 saisines par téléprocédure ont été jugées irrecevables par la médiatrice (engagement de recours contentieux ou absence de démarche préalable) et **19** téléprocédures ont été classées inéligible par le système suite au test d'éligibilité complété par l'allocataire.

Ces chiffres témoignent de la bonne visibilité de la téléprocédure sur le site internet de la Caf et de l'efficacité du test d'éligibilité.



Ensemble des Caf : **63%** allocataires, **15%** Défenseur des droits, **5%** service interne.

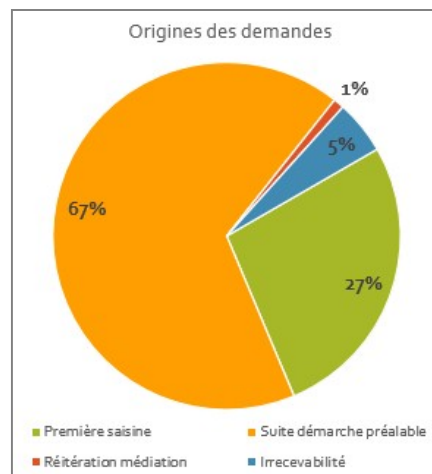
Avec **66%**, les allocataires restent le public qui saisit le plus le service de médiation administrative, avec cependant une augmentation significative de ce taux en comparaison aux années précédentes (**55%** en 2024, **49%** en 2023 et **56%** en 2023).

Les saisines des émetteurs extérieurs (autres que allocataires) sont en diminution (**19%** contre **27%** en 2024) en raison notamment d'une baisse de demandes des travailleurs sociaux hors Caf et de l'Etat. Toutefois, les sollicitations des délégués départementaux de la Défenseure des droits sont stables (**16** saisines contre **20** en 2024)

Concernant les saisines en interne, le nombre de saisines des services internes à la Caf de l'Yonne restent à peu près stable (**16** contre **20** en 2024). Comme en 2024, le pôle législatif a sollicité à plusieurs reprises la médiatrice pour clarifier des situations liées à la charge d'enfant. Enfin, le pôle allocataires a été amené à saisir la médiation dans le cadre d'incompréhension liée à un indu ou à des droits.

Ensemble des Caf : **57%** suite démarche préalable, **13%** 1^{ère} saisine, **5%** réitération médiation, **25%** irrecevabilité (dont 45% suite abs démarche préalable)

Le médiateur institutionnel est l'interlocuteur privilégié des délégués de la Défenseure des droits. A ce titre, le médiateur doit apporter une réponse aux délégués même en l'absence de démarche préalable de l'allocataire. A la Caf de l'Yonne, les « Premières saisines » (**27%**) concernent majoritairement les sollicitations des délégués et certaines demandes d'allocataires dont la situation nécessitait une prise en charge par la médiatrice.



Nature des prestations

Prestations	Ensemble des Caf en 2024	Ensemble des Caf en 2025	Caf 89 en 2024	Caf 89 en 2025
Logement	33.7 %	31.5 %	30.4 %	25 %
Prime d'activité	19.6 %	21.6 %	26.5 %	13.4 %
RSA	26.7 %	28.1 %	10.8 %	21.4 %
PF	17.7 %	16.6 %	15.7 %	21.4 %
ASF	11 %	11.5 %	26.5 %	13.4 %
Handicap	21.3 %	19.6 %	24.5 %	13.4 %
PAJE	7 %	7.1 %	4.9 %	3.6 %
Autres	3.8 %	3.5 %	0 %	1.8 %

En 2024, le bilan des prestations concernées par les saisines à la Caf de l'Yonne présentait une atypie en comparaison aux chiffres de l'ensemble des Caf. En 2025, il y a une similitude entre l'ensemble des Caf et la Caf de l'Yonne.

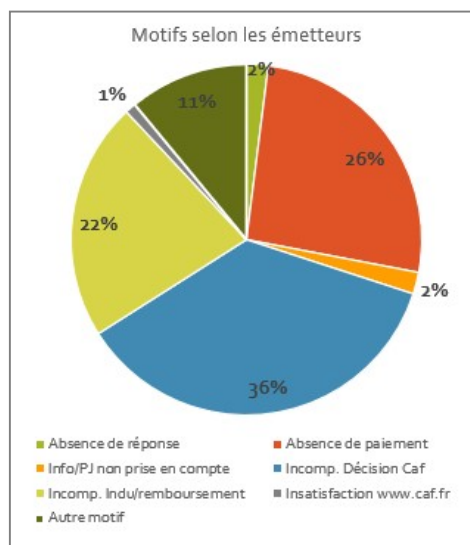
Les prestations liées au logement (APL, ALS, ALF) restent les premières concernées par une saisine (**25%**), suivies de près par la prime d'activité. Le RSA et les prestations familiales (AF, CF, ARS ...) arrivent en 3^{ème} place. Les saisines concernant l'allocation de soutien familial (ASF) sont en nettes diminution en 2025 (**13.4%** contre **26.5%** en 2024)

*Ensemble des Caf : **36%** Absence de paiement, **29%** incompréhension trop perçu/remboursement, **29%** Incompréhension décision Caf*

L'incompréhension liée à une décision Caf reste le 1er motif de saisine (**36%**) et l'absence de paiement le 2nd motif (**26%**), suivi de l'incompréhension des indus/remboursement (**22%**).

Ce top 3 des motifs se retrouve en partie dans le bilan 2025 des réclamations (**35.5%** absence de paiement, **20.3%** incompréhension trop-perçu et **15.5%** autre)

Autre motif (**16** saisines) : notamment les demandes du pôle législatif pour clarifier la charge d'enfant.



L'incompréhension liée aux indus fait majoritairement suite à des notifications de dettes peu claires et imprécises sur le motif et la période concernée par l'indu.

Piste de réflexion

Pour une meilleure compréhension liée aux indus, il serait judicieux de revoir l'argumentaire de la notification d'indu en précisant le motif de l'indu et la période précise de l'indu par prestation. Exemple :

- Indu de prime d'activité : motif précis + période de l'indu de prime d'activité
- Aide au logement : motif précis + période exacte de l'indu d'aide au logement

2.4. Focus sur le top 3 des prestations

Les évolutions législatives 2025 n'ont pas eu d'impact sur la médiation (entrée en vigueur de la loi pour le plein emploi le 1^{er} janvier 2025, mise en place de la solidarité à la source en mars 2025 et réforme sur le complément mode de garde en septembre 2025). Cependant, la médiatrice est restée mobilisée sur les prestations impactées par certaines de ces réformes.

✓ Les saisines Logement et prime d'activité

La médiatrice a été mobilisée sur ces 2 blocs de prestations dans le cadre d'une incompréhension de refus de droit ou du montant accordé. Aussi, il a été nécessaire d'expliquer les modalités de calcul, en précisant notamment les plafonds de ressources pour l'aide au logement.

✓ Les saisines liées au RSA

La Caf de l'Yonne s'est beaucoup investie dans un travail pédagogique auprès des bénéficiaires du RSA en amont/aval de la mise en place du nouveau mode de calcul depuis mars 2025. Cet investissement semble avoir porté ses fruits car la médiation n'a pas été saisie dans le cadre de la réforme. Toutefois, comme chaque année, la variabilité du montant du droit au RSA rend la compréhension du droit parfois complexe pour les bénéficiaires. A ce titre, la médiatrice a été sollicitée à plusieurs reprises pour expliquer :

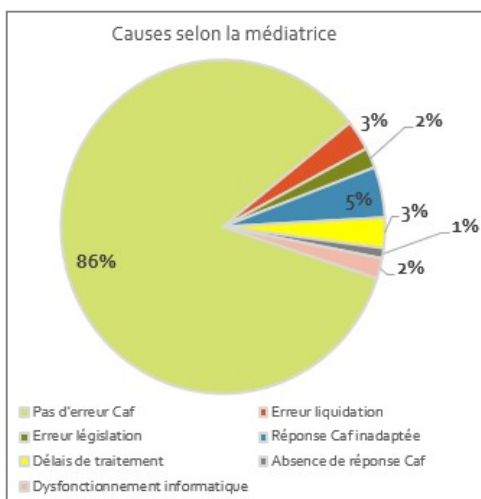
- Les modalités de calcul (comme avant la DRMisation) et les ressources prises en compte
- L'origine des indus RSA

La fluctuation du droit au RSA, selon la situation des bénéficiaires, peut engendrer des difficultés financières et peut être anxiogène. Ce public, dans une situation souvent précaire socialement, a besoin d'avoir des explications claires. Par ailleurs, la médiatrice fait le constat d'un besoin de réassurance auprès de ces bénéficiaires, qui peuvent douter du bon calcul de leurs droits.

2.4. Traitement des dossiers

La loi ESSOC prévoit la suspension des délais de recours en cas de saisine de la médiation. En 2025, la suspension a été effective pour **3** dossiers (recevabilité de la demande envoyée en recommandé avec accusé de réception).

La suspension du recouvrement (pas de disposition légale) a été sollicitée pour **4** dossiers, en raison d'un doute sur le bien-fondé des indus.



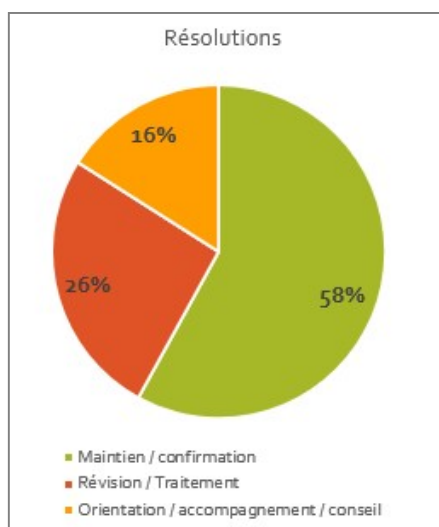
Ensemble des Caf : **63%** Pas d'erreur Caf, **13%** Délai de traitement, **8%** Erreur liquidation, **7%** Réponse Caf inadaptée

Dans la majorité des dossiers traités par la médiatrice (**86%**), ceux-ci ont été traités correctement (**83%** en 2024).

La responsabilité de la Caf est engagée dans **14%** des dossiers. En comparaison à 2024, la répartition concernant les causes est similaire. Les erreurs de liquidation repérées restent isolées et ne concernent pas les mêmes prestations. Concernant la mauvaise application de la législation, aucune problématique récurrente n'a été repérée.

A la Caf de l'Yonne, en 2025, le nombre de dossiers traités avec fraude/suspicion a nettement augmenté (**20%** contre **13%** en 2024) : **8** dossiers avec suspicion et **19** dossiers avec fraude qualifiée.

Les motifs principaux sont : vie maritale non déclarée et ressources minorées/déclarés partiellement. Les saisines font suite à une incompréhension de la décision de la Caf. La médiatrice est un interlocuteur pédagogique entre la Caf et l'émetteur. Elle peut demander un réexamen d'un dossier en cas d'apport d'éléments contradictoires et/ou si un aspect du dossier semble ne pas avoir été pris en compte.



Ensemble des Caf : **53%** Maintien/confirmation, **38%** révision/traitement et **9%** Orientation /accompagnement/conseil

Dans **58%** des dossiers, la médiatrice a confirmé la décision/réponse apportée par la Caf. Concernant les **26%** des dossiers avec révision/traitement : il ne s'agit pas uniquement des dossiers identifiés avec une erreur de la Caf. La révision peut faire suite notamment à l'apport de document demandé mais non fourni par l'allocataire.

La médiatrice peut également confirmer la réponse déjà formulée et orienter l'émetteur auprès de la commission de recours (remise de dette ou contestation) ou un partenaire (service social...)

Piste de réflexion

- Associer la médiatrice dans des groupes de travail internes visant l'amélioration des circuits et le contact auprès des allocataires

3. Focus sur les dossiers avec charge d'enfant

Les difficultés liées à la résidence et à la charge d'enfants reviennent chaque année dans les saisines de la médiation. Elles font régulièrement l'objet de constats et de préconisations, tant dans les rapports locaux que dans les rapports du Pôle national de médiation.

3.1. Une thématique récurrente à la Caf de l'Yonne ...

La médiatrice reste sollicitée pour intervenir en cas de désaccord des parents concernant la charge d'enfant et de doute persistant par la Caf.

En 2025, **12** dossiers sont concernés. La demande peut faire suite à une saisine d'un allocataire, d'un service interne à la Caf de l'Yonne ou d'un partenaire.

L'objectif de la médiation est de déterminer le parent ayant la charge de l'enfant.

Déroulement d'une médiation :

Après une étude des dossiers, la médiatrice contacte par téléphone les deux parents. Elle précise l'objet de son intervention et son cadre (objectivité, neutralité et impartialité). Elle rappelle la confidentialité des échanges : aucune information communiquée concernant le parent A auprès du parent B et inversement.

Lors de ces échanges, la médiatrice rappelle la notion de charge d'enfant.

En cas d'accord trouvé ou d'acceptation de la situation de fait, les informations concernant la résidence de l'enfant sont envoyées par mail aux parents, qui les valident en retour. Ces échanges écrits sont intégrés aux dossiers et permettent une régularisation en conséquence.

Ces médiations sont chronophages et complexes sur le plan matériel et sur l'aspect humain. Plusieurs échanges téléphoniques sont nécessaires. Elles restent néanmoins très pertinentes et aboutissent majoritairement à une clarification de la situation.

Pistes de réflexion

- Envoyer un document aux parents dans lequel il est rappelé la notion de la charge « effective et permanente de l'enfant »
- En cas de résidence alternée, étendre le partage à toutes les prestations (allocation de base, ARS, AEEH ...)
- Formulaire déclaration de résidence alternée : il concerne le versement des prestations lorsqu'il y a des allocations familiales -> cela exclut les situations avec un seul enfant -> proposition : refonte de ce cerfa pour intégrer les autres prestations partageables.

3.2. ... et dans les autres départements de la région BFC

Les médiateurs de la région Bourgogne Franche Comté ont souhaité récapituler les différentes problématiques rencontrées en médiation et proposer des axes d'amélioration ou de réflexion.

✓ Problématiques liées aux situations de résidence alternée des enfants

Les positions en matière de partage de certains droits en faveur des enfants en résidence alternée ont évolué.

Après le partage des allocations familiales prévues par la loi, il est possible, en cas de contestation avérée, de procéder au partage de la prime d'activité, des aides au logement et du Rsa. Par ailleurs, depuis décembre 2025, le droit au complément de mode de garde est étudié pour chaque parent (résidence alternée), ce qui est une avancée en faveur des familles. Toutefois, certaines prestations restent exclues du partage (allocation de base, complément familial, allocation de rentrée scolaire, AEEH...).

En 2025, les médiateurs sont restés mobilisés sur les situations de résidence alternée.

1. Difficultés liées au formulaire de déclaration de résidence alternée.

Cet imprimé cerfa offre aux parents le choix entre 3 options qui déterminent les modalités de prise en compte des enfants en résidence alternée dans le calcul des prestations :

- Option 1 : désigner un parent allocataire unique pour toutes les prestations,
- Option 2 : demander le partage des allocations familiales et désigner le parent qui recevra toutes les autres prestations

- ➔ Le choix de ces deux options ne peut être remis en cause qu'au bout d'un an. Certains parents se retrouvent alors liés par une option qui peut ne plus correspondre à la réalité, d'autant que l'accord des deux parents est nécessaire pour basculer la qualité d'allocataire d'un parent à l'autre y compris au terme du délai d'un an.
- Option 3 : en cas de désaccord, le parent qui n'est pas allocataire à titre principal, peut faire valoir ses droits au partage des seules allocations familiales et demander ensuite le partage de la prime d'activité, des aides aux logements et du Rsa.
- ➔ Or, cette possibilité est exclue lorsque les parents se sont entendus pour désigner l'allocataire « toutes prestations ». Ce qui générerait de l'incompréhension des parents et des contestations. De plus cette bonne pratique pouvait engendrer des tensions entre les parents qui se sont entendus initialement sur les conséquences de leur séparation dans l'intérêt de leur enfant.

A la suite notamment des alertes des médiateurs sur cette pratique, le Pôle national de médiation s'est rapproché de la Direction des politiques familiales et sociales de la Caisse nationale des allocations familiales. Interrogée sur ce sujet, la Direction de la Sécurité Sociale a récemment demandé la suppression du délai d'un an pour procéder au partage de la Ppa, du Rsa et des aides en cas d'accord des parents. Evolution à venir courant 2026.

2. Difficulté pour motiver le refus de partage des aides au logement, Rsa ou prime d'activité

Le parent requérant peut demander la prise en compte de ses enfants en résidence alternée pour les prestations dont ni lui, ni le parent gardien ne sont bénéficiaires. En revanche, si le résultat aboutit à la suppression des droits du parent gardien (exception des droits non mis en paiement en raison du seuil de versement) : le partage n'est pas mis en œuvre.

Dans le cadre du secret professionnel, le médiateur ne peut pas indiquer au parent requérant le refus du partage au motif que le parent gardien perdrait intégralement un ou des droits en cas de partage. La situation est d'autant plus délicate lorsque le partage d'une prestation n'est effective que pour une prestation avec refus d'une autre prestation.

Exemple : partage de la prime d'activité effectué, mais refus du partage de l'allocation logement car cela impliquerait la perte totale de l'allocation logement au parent gardien.

Les modèles de courrier de réponse mis à disposition ne répondent pas à cette problématique.

Piste de réflexion

Pour apporter une réponse sans risque de violation du secret professionnel, les médiateurs souhaitent un modèle de courrier comportant les éléments de langage afin d'expliquer le motif du refus. Ce modèle pourrait également être mis à la disposition de tous les agents traitant des dossiers.

3. Transfert de charge d'un enfant à un tiers (notamment Tiers dignes de confiance-TDC)

Lorsque le juge des enfants décide de placer un enfant chez un TDC, la question de la charge effective et permanente et du destinataire des prestations familiales se pose.

En effet, les dispositions nationales prévoient pour ces situations, d'obtenir l'accord écrit des parents pour le transfert de dossier de l'enfant au tiers digne de confiance, y compris en présence d'un jugement confiant la garde de celui-ci.

Aussi, en cas d'accord des parents, la charge de l'enfant est transférée le mois de traitement, sans établir d'indu. En cas de désaccord des parents, la charge de l'enfant est maintenue sur le dossier des parents. Et en cas de non-réponse des parents au bout de 3 mois, les prestations sont versées au tiers à compter du mois du traitement. Les parents sont informés de la décision sans que le tiers soit nommé.

L'application de cette bonne pratique remet en cause la loi qui prévoit le paiement des prestations à la personne physique qui assume la charge effective et permanente de l'enfant. Par ailleurs, comment justifier le non-versement des prestations au TDC alors même qu'une décision de justice le prévoit ?

Piste de réflexion

Aligner la bonne pratique sur la législation : « Les prestations familiales sont, sous réserve des règles particulières à chaque prestation, dues à la personne physique qui assume la charge effective et permanente de l'enfant » (L513-1 du code de la Sécurité sociale)

4. Transfert de charge de l'enfant d'un parent à un autre

Les médiateurs sont sollicités par des parents :

- qui souhaitent voir rattacher leur enfant à leur dossier pour bénéficier des prestations.
- qui n'ont plus la charge de leur enfant sur leur dossier à la suite de la déclaration de l'autre parent et qui ne bénéficient plus des prestations en faveur de cet enfant

Bonne pratique dans les Caf : transférer l'enfant d'un dossier à un autre quand un parent déclare l'arrivée de son enfant à son foyer, sans questionner le parent gardien -> source de conflits pour les parents, divergences dans les bonnes pratiques selon les Caf et inéquité de traitement de ces situations. Si les deux parents maintiennent avoir la charge effective et permanente de l'enfant, ils sont invités à saisir le juge aux affaires familiales afin d'obtenir une décision sur la situation actuelle de la famille. Cependant les délais d'audience sont souvent mis en avant par les parents.

Quelle position prendre si les parents revendiquent chacun la charge de l'enfant ?

Pistes de réflexion

- Questionner systématiquement le parent gardien
- Proposer aux parents une médiation qui serait menée conjointement avec un médiateur administratif et un gestionnaire conseil allocataire
- Proposer aux parents une médiation familiale (le coût peut être un frein)
- Suspendre les droits liés à l'enfant dans l'attente d'un accord ou à défaut d'un jugement.

4. Le bilan financier de la médiation

En 2025, le montant total des prestations familiales versées aux allocataires par la Caf de l'Yonne s'élevait à **406 333 367 €** (**406 673 761 €** en 2024 – source balance comptable comptes branche Famille, Etat et Conseil départemental).

	Ensemble des Caf en 2024	Ensemble des Caf en 2025	Caf 89 en 2024	Caf 89 en 2025
Rappels	13 270 185,75 € (5 112 dossiers)	14 884 426,26 € (5 934 dossiers)	43 495,20 € (13 dossiers)	56 878,04 € (21 dossiers)
Indus	1 343 920,37 € (690 dossiers)	1 450 306,36 € (768 dossiers)	7 966,39 € (3 dossiers)	13 965,52 € (6 dossiers)
Indus injustifiés	1 572 728,49 € (685 dossiers)	1 804 647,72 € (852 dossiers)	3 348,57 € (3 dossiers)	5 655,34 € (4 dossiers)

En 2025, l'impact financier total est de **76 498.90 €** et concerne **31** dossiers, soit une augmentation de 39.6% en comparaison à 2024 (**54 779.61 €**). Les remises de dettes faisant suite à une orientation vers la commission de recours amiable par la médiatrice ne sont pas comptabilisées ici. Ce bilan financier concerne notamment :

- 6 dossiers en lien avec la charge d'enfant avec 15 256.49 € de rappels (dossiers principaux/parents A) et 10 956.22 € d'indus (dossiers associés/parents B)
- 1 dossier régularisé suite à recommandation en équité, avec un rappel de 7 343.78 €

L'impact financier en 2025 continue de mettre en exergue l'importance du rôle de la médiatrice pour rétablir le juste droit de l'allocataire.

En bref ...

La médiatrice administrative de la Caf de l'Yonne intervient donc à plusieurs niveaux.

- ➔ Dans l'Yonne, elle est l'interlocutrice neutre et impartiale des allocataires et l'interlocutrice privilégiée de certains partenaires : délégués de la Défenseure des droits, services de l'Etat...
- ➔ Au niveau régional, elle est une animatrice et une personne ressource.
- ➔ Dans le groupe national, elle concourt à la communication des informations et à l'amélioration du réseau.
- ➔ La **transversalité avec les services** de la Caf de l'Yonne permet un travail facilitant et de qualité, c'est un gage de satisfaction pour la médiation.
- ➔ En complément des dispositifs déjà existants, la médiation offre une autre voie d'expression aux allocataires lorsqu'un désaccord persiste et se définit donc comme la dernière étape de l'écoute attentionnée aux allocataires, en s'adaptant au public.



3

Et 2026 ?



1. Une feuille de route

1.1. Au niveau national

Cette nouvelle année sera notamment consacrée à la mise en œuvre des projets engagés (écoute usagers, facilitation...), à l'amélioration des dispositifs existants (formation, livret du médiateur...) et à la poursuite des missions traditionnelles (séminaire annuel, promotion de la médiation...). L'action sera au cœur de ce nouveau programme :

Collaborer - Déployer - Fédérer - Promouvoir - Accompagner - Améliorer - Piloter



1.2. Au niveau local et régional

En 2026, la médiatrice va poursuivre le renforcement des liens avec les partenaires locaux. Au niveau régional et régional, poursuite de coordination et de l'animation du réseau régional Bourgogne Franche-Comté et participation au groupe national.

Les médiatrices de la région Bourgogne Franche-Comté ont souhaité, pour la première année, proposer à une feuille de route 2026 à l'échelle régionale.



2. Calendrier 2026

L'année 2026 sera rythmée par plusieurs temps de travail, au niveau local, régional et national (liste non exhaustive).

22 et 23 janvier : réunion nationale des médiateurs référents à la Cnaf

Ordre du jour : actualités de la médiation et des régions, retour d'expériences du séminaire 2025, point sur le processus M2, rapport d'activité 2025.

24 février : réunion régionale des médiateurs Bourgogne Franche-Comté à Dole (39)

Ordre du jour :

- Séquence bienvenue et au revoir : accueil des nouvelles médiatrices des Caf du Jura et de la Nièvre, moment de convivialité pour saluer le départ à la retraite de la médiatrice jurassienne.
- Partage d'initiatives inspirantes dans la séquence « Votre département a du talent », mettant en lumière les réussites locales et les pratiques innovantes.
- Co-construction de la feuille de route 2026, afin de poursuivre l'harmonisation et le développement de la médiation administrative dans la région.
- Préparation des rapports d'activité 2025, étape clé pour valoriser l'action menée auprès des allocataires.
- Actualités nationales de la médiation de la branche Famille, pour maintenir une cohérence et une dynamique commune.

23 mars : réunion partenariale à la Caf de l'Yonne

En présence des trois délégués de la Défenseure des droits et de la médiatrice administrative de la CPAM de l'Yonne.

Ordre du jour : présentation des bilans 2025 respectifs, présentation des réformes 2025 (DRM, France Travail et CMG)

26 et 27 mars : réunion nationale des médiateurs référents à la Cnaf

Ordre du jour : actualités de la médiation, échanges/ateliers autour de thématiques identifiées en amont, séquence « Vos régions ont du talent ».

2 avril : corner organisé par le pôle national de médiation

Objet : Présentation du tableau de bord réclamation et de ses fonctionnalités (dans le cadre de la collaboration réclamation/médiation, les médiateurs ont accès au tableau de bord réclamation)

15 juin : réunion régionale des médiateurs Bourgogne Franche-Comté (distanciel)

Ordre du jour : à définir

25 et 26 juin : réunion nationale des médiateurs référents à la Cnaf

Les ateliers autour des échanges de pratique sont maintenus à raison d'une fois par mois.

Septembre : réunion nationale de tous les médiateurs référents dans une Caf(à)

Novembre : séminaire annuel des médiateurs

