

RAPPORT D'ACTIVITÉ

# MÉDIATION ADMINISTRATIVE



# 2025

# SOMMAIRE

Édito de la Directrice  
Mot de la médiatrice

Circuit de la médiation **1**

Faits marquants 2025 **2**

Bilan 2025 **3**

Exemples d'interventions **4**

Feuille de route 2026 **5**



## La médiation administrative constitue un espace complémentaire d'écoute, d'explication et de pédagogie au service du juste droit.

Dans un territoire charentais marqué par la diversité des parcours, la fragilité de certaines situations de vie et la complexité perçue comme croissante des droits versés, la médiation administrative occupe une place singulière dans la relation entre la Caf et les allocataires. Elle se situe là où se produisent incompréhensions, insatisfactions et parfois situations de blocage, lorsque le droit, pourtant fondé, peine à être compris ou accepté.

Les motifs d'insatisfaction portés à la connaissance de la médiation révèlent des réalités bien connues : évolutions rapides des situations familiales et professionnelles, décisions incomprises ou difficiles à décrypter du fait du cadre réglementaire complexe. Ces situations, lorsqu'elles ne trouvent pas de réponse adaptée, peuvent fragiliser la confiance dans l'institution.

Dans ce contexte, la médiation administrative s'inscrit pleinement dans la dynamique d'accès aux droits portée par la Convention d'objectifs et de gestion, déclinée localement dans notre Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion. Elle constitue un espace complémentaire d'écoute, d'explication et de pédagogie au service du juste droit.

En 2025, la médiation a été saisie à 76 reprises pour des dossiers relevant de son périmètre, soit une diminution d'environ 12 % par rapport à 2024. Toutefois, pour la majorité des situations examinées, la médiatrice confirme la conformité des droits calculés et l'absence d'erreur.

Comme en 2024, les saisines de la médiatrice faisant suite à des démarches préalables demeurent majoritaires, représentant 59 % des demandes adressées. Ce constat confirme la bonne appropriation de son positionnement en tant que recours de second niveau, intervenant après une première sollicitation des services de la Caf. Ainsi, la médiation administrative constitue un levier d'amélioration continue. L'analyse des saisines, ainsi que les échanges avec les services, permettent d'éclairer nos pratiques et nos modes de communication et contribuent à l'évolution de nos organisations.

À l'heure où les enjeux d'accès aux droits, de simplification des parcours et de qualité de service se renforcent, la médiation administrative s'affirme comme un maillon de la dynamique d'amélioration continue de la Caf de la Charente. Elle participe à notre ambition commune de garantir service lisible et humain, au plus près des besoins des allocataires.

**Estelle LOUIS**  
Directrice de la Caf de la Charente



L'année 2025 se caractérise par une stabilité du nombre de saisines.

En revanche, leur contenu évolue : les demandes exprimées par les allocataires traduisent une attente plus forte de compréhension et d'explications, parfois accompagnée d'un sentiment de tension ou d'incompréhension face aux décisions prises.

La majorité des saisines porte sur la contestation ou la clarification des décisions des services de la Caf. Elles mettent en lumière la difficulté, pour certains allocataires, de s'approprier des décisions rendues dans un cadre réglementaire complexe, marqué par des démarches multiples et un vocabulaire administratif parfois perçu comme peu accessible.

Ces situations révèlent un besoin renforcé de dialogue entre l'allocataire et l'institution. D'un côté, l'allocataire cherche à être entendu, compris et accompagné dans la lecture de sa situation ; de l'autre, les services estiment avoir apporté une réponse conforme et explicative. C'est précisément dans cet espace que la médiation administrative trouve toute sa légitimité : en rétablissant un échange apaisé et en favorisant une compréhension partagée.

Dans une large part des saisines traitées, la médiation administrative a consisté à reprendre les décisions et les éventuels trop-perçus, à apporter des réponses plus détaillées et à reformuler, avec clarté et pédagogie, des explications déjà transmises, en limitant les termes techniques. Cette démarche contribue directement à sécuriser la compréhension des allocataires et à renforcer la relation de confiance.

L'exercice de la médiation permet également d'identifier des points d'attention récurrents, sur lesquels des actions ciblées pourraient être engagées afin d'améliorer la communication à destination des allocataires et de prévenir la réitération de réclamations similaires.

À ce titre, la médiation administrative occupe une place centrale. Elle a vocation à être pleinement associée à certains processus, notamment ceux liés au traitement des réclamations, et à être force de proposition dans l'amélioration continue de la communication sortante de l'organisme.

**Stéphanie GUILLOT**  
Médiatrice administrative de la Caf de la Charente



# CIRCUIT DE LA MÉDIATION

La médiation administrative est un processus par lequel les parties essaient de résoudre de manière amiable leur différend avec l'aide d'un médiateur (source Servicepublic.fr).

Dans la branche Famille, elle est définie par 2 textes : la COG 2005-2008 et l'article 34 de la loi ESSOC.

# 01

### PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE

#### LES DÉFINITIONS

La médiation est l'intervention d'un tiers dans les situations de difficultés relationnelles.

Définition donnée par servicepublic.fr : « La médiation administrative est un processus par lequel les parties essaient de résoudre de manière amiable leur différend avec l'aide d'un médiateur. »

#### Médiation administrative, réclamation et contestation

Comme la réclamation et la contestation, la médiation administrative vise à la résolution des litiges mais elle est à distinguer des deux autres. Deux textes importants donnent une définition de la médiation dans la branche Famille :

- la Convention d'objectifs et de gestion 2005-2008,
- l'article 34 de la Loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (Essoc).

#### Définitions de la réclamation et de la médiation (COG 2005-2008)

Les définitions de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2005-2008 prévoient 2 niveaux d'intervention dans la gestion des situations de désaccord :

- les réclamations interviennent en 1<sup>er</sup> niveau,
- la médiation n'intervenant qu'ensuite, sur les dossiers pour lesquels la réclamation n'a pas abouti (allocataire insatisfait ou pas de réponse).

#### > RÉCLAMATION

« Est considérée comme une réclamation toute demande écrite, orale ou électronique faisant état d'une insatisfaction fondée ou non, portant sur la qualité perçue par l'utilisateur d'un produit, d'un service ou d'une décision, pour laquelle une réponse est explicitement ou implicitement attendue et ce, quel que soit le ton et la forme employés. »

#### > MÉDIATION

« 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 ».

#### LE CADRE D'INTERVENTION

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. Il en donne également une définition et fixe ses contours de manière plus précise.

Article 34 de la Loi Essoc :

« Les réclamations concernant les relations entre un organisme de sécurité sociale relevant du présent livre et ses usagers peuvent être présentées, sans préjudice des voies de recours existantes, devant le médiateur de l'organisme concerné. Le médiateur est désigné par le directeur de l'organisme. Il exerce ses fonctions en toute impartialité et dans le respect de la confidentialité des informations dont il a à connaître. Il formule auprès du directeur ou des services de l'organisme des recommandations pour le traitement de ces réclamations, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

II. Toute réclamation mentionnée au I ne peut être traitée par le médiateur que si elle a été précédée d'une démarche du demandeur auprès des services concernés de l'organisme et si aucun recours contentieux n'a été formé. L'engagement d'un recours contentieux met fin à la médiation. 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. [...] »

Il indique que le demandeur doit avoir effectué une démarche auprès de son organisme préalablement à la saisine du médiateur, que l'engagement de la procédure de médiation suspend les délais de recours – entre l'ouverture de la médiation (notification de recevabilité) et la clôture de la procédure (communication des recommandations aux parties). Enfin, il définit que l'engagement d'un recours contentieux (auprès du tribunal compétent) met fin à la médiation. La médiation administrative procède à une approche totale et globale en étudiant l'intégralité de la situation de l'allocataire, tant pour les aspects prestations que ceux relevant de l'action sociale individuelle.

Pour qu'une médiation soit prise en charge, il faut :

- Que l'allocataire ou un tiers se soit manifesté au préalable auprès de sa Caf, quelle que soit la forme de cette manifestation (visite, courrier, appel, mail,...)
- Qu'il y ait eu une réponse de la Caf, qui ne satisfasse pas l'allocataire, ou une absence de réponse de la Caf.

#### LE PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION ET LES LIMITES

Le médiateur administratif de la Caf intervient avec un regard extérieur à la suite d'une démarche préalable, lorsqu'une situation de blocage persiste. Il agit afin de résoudre la difficulté sans se restreindre à des fonctions de cadrage ou de vérification des textes de loi mais en s'assurant et en accompagnant à la bonne compréhension de sa réponse

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



## LIMITES

La médiation administrative, ce n'est pas :

- une contestation (CRA ou juridiction),
- une demande de remise de dette,
- un droit de rectification,
- une médiation familiale,
- un règlement des litiges privés.

Quelques exemples de litiges privés : litige entre agents, entre ex-conjoint (hors garde alternée), entre bailleur et locataire, entre parents et crèche, ...

La médiation administrative, ne porte pas non plus sur :

- les dénonciations,
- les réquisitions
- les aides sociales collectives,
- ...

## LA MÉDIATION ET SA SAISINE EN CAF DE LA CHARENTE

Chaque Caf a désormais un médiateur. Il est chargé de traiter les demandes de médiation concernant sa caisse.

Les organisations sont disparates d'une Caf à l'autre et la médiation peut aussi bien être composée d'un service que d'un agent à temps partiel sur la fonction.

En Caf de la Charente, c'est Stéphanie Guillot qui exerce cette mission 10h par semaine.

Elle peut être saisie de différentes manières :



## JANVIER

### 23 janvier > Parution du livret du médiateur V2

Une nouvelle version remaniée, intégrant les évolutions récentes de la médiation administrative et constituant désormais le référentiel socle du réseau des médiateurs des Caf.



## MARS

### Réforme de la solidarité à la source

### 31 mars > Webinaire sur les conflits d'intérêts

Organisé par le pôle médiation nationale dans le cadre de la feuille de route 2025, il a permis de consolider le cadre déontologique, d'identifier les situations à risque et de sécuriser les pratiques professionnelles.

## AVRIL

### 10 et 11 avril 2025 > Réunion régionale à Brive

Les médiateurs administratifs de la région Nouvelle-Aquitaine se sont réunis à Brive afin de consacrer un temps aux échanges de pratiques, au partage d'expériences professionnelles et au renforcement de la dynamique collective du réseau.

## JUIN

### Webinaire processus M2 « Répondre, orienter, accompagner l'utilisateur »

Inscrit dans la feuille de route nationale 2025, il a permis de clarifier le positionnement de la médiation administrative, ses articulations avec les réclamations et de soutenir l'amélioration continue de la qualité de service.

## JUILLET - AOÛT

### Parution du rapport d'activité 2024 de la médiation administrative de la Cnaf



## SEPTEMBRE

### Réforme du complément mode de garde

### Rencontre avec la médiatrice de la CPAM et la Déléguée au Défenseur des droits

**30 septembre > Rencontre régionale institutionnelle** organisée par France Travail Nouvelle-Aquitaine s'est tenue à Bordeaux. Ce temps d'échange a porté sur les enjeux de protection des données personnelles et de confidentialité appliqués à la médiation administrative, dans une logique de sécurisation des pratiques et de renforcement des coopérations institutionnelles à l'échelle régionale.

## OCTOBRE

**Corner archivage** : Ce temps d'échange a permis d'aborder les enjeux liés à la conservation et à la sécurisation des dossiers de médiation, dans une logique d'harmonisation des pratiques et de sécurisation juridique de l'activité.

### Réunion régionale à La Rochelle

### 10 au 18 octobre : Semaine de la médiation

Semaine de sensibilisation aux missions et actions de la médiation administrative

**27 octobre** : intervention auprès des agents en formation Vademecaf

## NOVEMBRE

### Séminaire national au Havre

### 7 novembre : Webinaire national sur les missions de l'ARIPA

Animé par le pôle ARIPA, il a permis de préciser le cadre de l'intermédiation financière, les modalités de recouvrement et de renforcer la coordination avec la médiation administrative.



## DÉCEMBRE

### Réforme du complément mode de garde (volet résidence alternée)

### Départ de Christelle Dubos, médiatrice nationale



# BILAN 2025

# 03

L'année 2025 s'est inscrite dans un contexte de montée en charge durable de la médiation administrative, traduisant à la fois une meilleure visibilité du dispositif et la persistance de situations d'incompréhension ou de blocage rencontrées par certains allocataires dans leur relation avec la Caf.

À mi-parcours de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027, la médiation administrative confirme pleinement sa place comme levier de sécurisation de la relation de service, d'accès au juste droit et d'amélioration continue des pratiques.

Elle ne constitue pas un recours périphérique, mais bien un outil structurant, positionné à l'interface entre les allocataires, les services opérationnels et les partenaires institutionnels.

La feuille de route 2025 de la médiation administrative de la Caf de la Charente a été construite à partir des constats issus de l'analyse des saisines des années précédentes. Elle visait prioritairement à :

- Renforcer la visibilité et la compréhension du rôle de la médiation en interne comme en externe ;
- Consolider les coopérations avec les services, notamment le service prestations, dans une logique de dialogue et de pédagogie ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité des réponses apportées aux allocataires, en particulier dans le traitement des réclamations ;
- Inscrire la médiation dans un réseau partenarial élargi, au service de l'accès aux droits.

Les actions menées en 2025 ont permis de traduire ces orientations en réalisations concrètes.

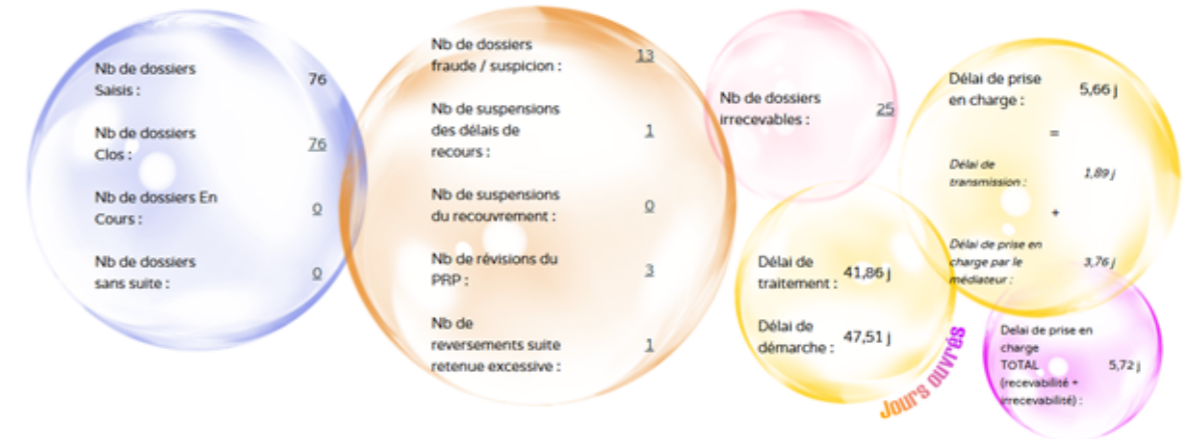
La médiation administrative a poursuivi ses actions de communication interne, favorisant une meilleure identification de son périmètre et de ses modalités d'intervention. Les échanges réguliers instaurés avec le service prestations ont constitué un espace de partage d'analyses autour de situations complexes, contribuant à une meilleure compréhension mutuelle des enjeux et à la recherche de solutions équilibrées dans le respect du cadre réglementaire.

Par ailleurs, le renforcement des partenariats externes, notamment avec la Déléguée au Défenseur des droits et les médiateurs d'autres organismes, a permis d'améliorer la coordination des interventions et l'orientation des allocataires confrontés à des difficultés multiples ou imbriquées.

Enfin, l'année 2025 a été marquée par une réflexion approfondie sur la prise en charge des réclamations, identifiée comme un enjeu majeur au regard des motifs récurrents de saisine de la médiation. À travers l'analyse qualitative des dossiers, la médiation administrative a contribué à objectiver les points de vigilance, notamment en matière de lisibilité des décisions et de pédagogie des réponses, posant ainsi les bases d'axes d'amélioration partagés avec les services.

Ainsi, la feuille de route 2025 a permis de consolider le positionnement de la médiation administrative comme outil d'alerte, d'accompagnement et d'amélioration continue, pleinement aligné avec les orientations de la COG . Elle constitue un socle structurant pour la définition de la feuille de route 2026, dans une logique de continuité, de renforcement des coopérations et de qualité de service rendu aux allocataires.

## SYNTHÈSE 2025 CAF 161 CHARENTE



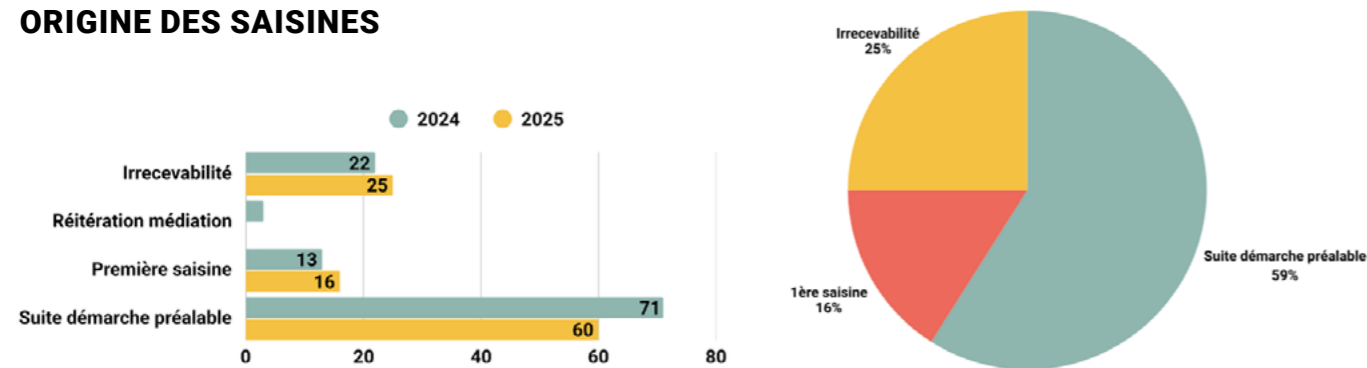
En 2025, le service de la médiation a enregistré une légère baisse de l'activité, avec 101 dossiers pris en charge, soit 8 dossiers de moins qu'en 2024. Cette évolution s'inscrit dans un contexte de stabilisation des saisines, après une montée en charge significative observée les années précédentes.

L'analyse des typologies de saisines met en évidence 76 demandes relevant du champ de la médiation administrative, contre 87 en 2024, ainsi que 25 dossiers hors médiation, à comparer aux 22 dossiers enregistrés l'année précédente. Cette répartition témoigne d'une meilleure orientation des demandes, tant en interne qu'auprès des allocataires, et d'une appropriation progressive du périmètre de la médiation.

Malgré la continuité du volume des sollicitations et la complexité croissante de certaines situations, la médiatrice administrative a su maintenir des délais de traitement maîtrisés, inférieurs à 60 jours calendaires, conformément aux recommandations du guide de la médiation. Les délais de prise en charge ont ainsi été stabilisés autour de 6 jours, traduisant une organisation efficiente de l'activité et une priorité constante accordée à la réactivité et à la qualité de la relation allocataire.

## ÉTUDE DES SAISINES

### ORIGINE DES SAISINES



Comparativement à l'année 2024, les saisines à la suite de démarches préalables représentent toujours la majorité des requêtes adressées à la médiation administrative, avec 59 % des saisines en 2025. Cette proportion confirme la compréhension par les allocataires que la médiation administrative constitue un recours de second niveau, intervenant après une première démarche auprès des services de la Caf.

L'année 2025 se caractérise par une stabilisation du volume global des saisines, avec une légère diminution du nombre de demandes relevant de la médiation administrative. Cette évolution peut s'expliquer par la poursuite des actions engagées en matière de communication et de pédagogie, permettant une meilleure orientation des demandes et une appropriation plus fine du périmètre de la médiation.

Les premières saisines représentent 16 % des demandes, traduisant le maintien de sollicitations adressées directement à la médiation sans démarche préalable. Ces situations relèvent le plus souvent d'un besoin d'information ou d'explication et confirment l'importance de poursuivre les actions visant à rappeler le circuit de traitement des demandes et le rôle complémentaire de la médiation.

Par ailleurs, le nombre de saisines irrecevables s'élève à 25 % en 2025, un niveau globalement comparable à celui observé en 2024. Ces irrecevabilités sont principalement liées :

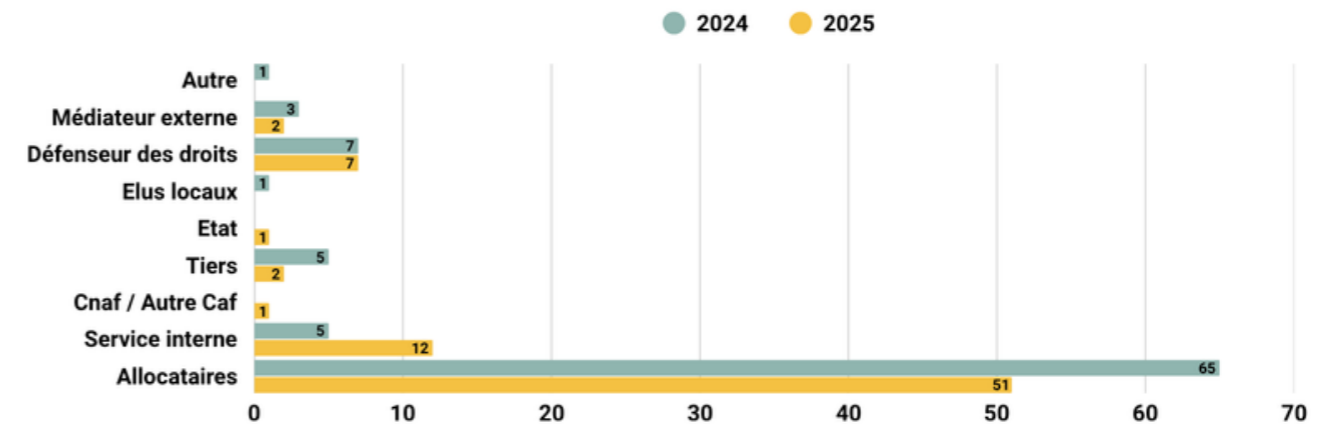
- à l'absence de démarche préalable auprès des services,
- à l'engagement d'un recours contentieux empêchant l'intervention de la médiation,
- ou à des demandes ne relevant pas du champ de la médiation administrative (demandes de renseignements, saisines concernant d'autres organismes ou relevant de la médiation familiale).

Contrairement à l'année précédente, aucune réitération de médiation n'a été constatée en 2025, ce qui témoigne de la capacité de la médiation administrative à apporter des réponses claires et définitives aux situations traitées.

Dans l'ensemble, la répartition des saisines en 2025 confirme les constats établis en 2024 :

- la médiation administrative est aujourd'hui bien identifiée,
- majoritairement saisie dans le respect de son cadre d'intervention,
- et pleinement intégrée comme outil de régulation, de pédagogie et de sécurisation de la relation entre la Caf et ses allocataires.

### ÉMETTEURS DES SAISINES



Les allocataires demeurent les principaux émetteurs des saisines adressées à la médiation administrative en 2025. Ils représentent la très large majorité des sollicitations (67.1%), confirmant que la médiation est aujourd'hui identifiée par les usagers comme un recours possible en cas de situation de blocage ou d'incompréhension persistante.

Ce niveau de sollicitation directe traduit la pérennité des actions de communication menées auprès des allocataires, tant via le site local Caf.fr que dans le cadre de la relation allocataire, ainsi que la lisibilité accrue des modalités de saisine de la médiation administrative. Il confirme également la place de la médiation comme interlocuteur clairement identifié et accessible.

Les saisines émanant du Défenseur des droits restent présentes en 2025 (9.2%), illustrant la poursuite d'un partenariat structurant permettant aux allocataires les plus fragiles ou en difficulté dans leurs démarches de solliciter la médiation par un intermédiaire institutionnel reconnu. Ce partenariat continue de jouer un rôle facilitateur dans l'orientation des situations complexes.

Les services internes constituent également un canal de saisine non négligeable (15.8%). Cette dynamique s'inscrit dans la continuité des actions de communication interne déployées ces dernières années (présentations aux responsables de service, interventions en réunions, outils de sensibilisation), qui ont permis de positionner la médiation administrative comme un relai pertinent pour certaines situations identifiées par les services.

Les saisines émanant de tiers institutionnels (autres organismes, médiateurs externes, Cnaf ou autres Caf) demeurent plus marginales mais traduisent une coordination inter organismes existante, facilitée par les échanges réguliers entre médiateurs et les rencontres menées au cours de l'année.

Enfin, les sollicitations provenant des élus ou de l'État restent très limitées, confirmant que la médiation administrative conserve avant tout sa vocation de dispositif centré sur la relation entre la Caf et ses allocataires, sans se substituer aux autres canaux institutionnels de traitement des demandes.

Dans l'ensemble, la répartition des émetteurs en 2025 confirme les constats formulés en 2024 : la médiation administrative est aujourd'hui majoritairement saisie par les allocataires, tout en étant progressivement intégrée par les partenaires et les services internes comme un outil complémentaire, contribuant à la sécurisation des parcours et à l'amélioration de la qualité de la relation de service.

### MODE DE SAISINES

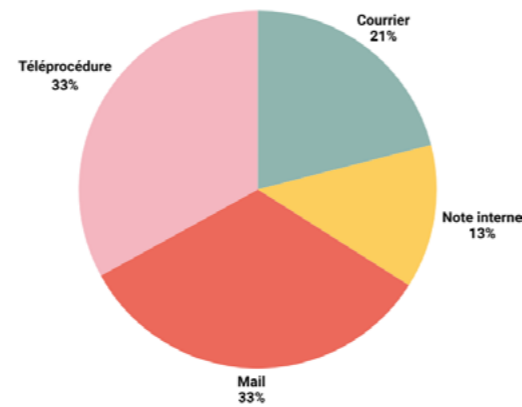
Les modes de saisine de la médiation administrative en Caf de la Charente présentent une forte continuité en 2025.

Le contact par courriel demeure le mode de saisine privilégié par les allocataires, confirmant leur préférence pour un canal simple, accessible et permettant une expression détaillée de leur situation. Le courrier postal reste également utilisé, notamment par certains publics moins à l'aise avec les outils numériques.

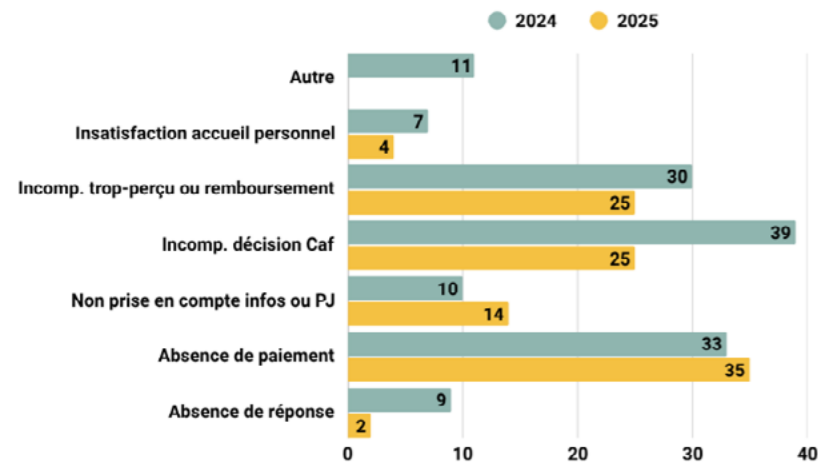
L'année 2025 est marquée par une montée en charge progressive de la téléprocédure de médiation administrative, désormais pleinement intégrée aux canaux de contact proposés aux allocataires. Après une première utilisation marginale lors de son déploiement en 2024, ce mode de saisine commence à s'installer dans les pratiques, traduisant une appropriation progressive par les usagers (33%).

Cette évolution s'inscrit dans la dynamique engagée par la Caf visant à diversifier et sécuriser les modalités d'accès à la médiation, tout en clarifiant le cadre des démarches préalables nécessaires avant toute saisine. La téléprocédure contribue ainsi à une meilleure orientation des demandes, en rappelant les conditions de recevabilité et en facilitant l'expression structurée des situations rencontrées par les allocataires.

Dans l'ensemble, la répartition des modes de saisine en 2025 confirme les constats formulés en 2024 : la médiation administrative repose sur des canaux de contact identifiés et maîtrisés, tout en s'inscrivant dans une évolution progressive vers des outils numériques, au service de la lisibilité des parcours allocataires et de la qualité de la relation de service.



### MOTIF DE SAISINES



Les motifs principaux de saisine exprimés par les allocataires en 2025 restent globalement inchangés, confirmant la persistance de difficultés récurrentes dans la compréhension et la réception des décisions de la Caf.

Trois motifs demeurent prédominants du point de vue des allocataires :

- L'incompréhension des décisions Caf,
- L'absence de paiement,
- L'incompréhension des indus.

L'absence de paiement constitue en 2025 le premier motif de saisine (35 dossiers), avec une augmentation par rapport à l'année précédente (2 dossiers). Dans un contexte économique toujours contraint, la non-perception

des prestations reste une source majeure d'inquiétude pour les allocataires, en particulier pour les foyers disposant de ressources limitées ou dépendant principalement des prestations pour équilibrer leur budget.

Les motifs liés à l'incompréhension des décisions Caf et à l'incompréhension des indus (50 dossiers au total) demeurent fortement représentés. Ils traduisent, comme en 2024, la complexité du cadre réglementaire et le décalage entre les situations de vie des allocataires et les règles applicables aux prestations. Ces incompréhensions sont souvent renforcées lorsque les réponses apportées apparaissent trop techniques, partielles ou insuffisamment explicites du point de vue des usagers.

Les saisines liées à la non-prise en compte d'éléments transmis par l'allocataire restent également présentes en 2025. Elles illustrent la sensibilité des allocataires à la bonne prise en compte de leurs démarches et documents, et soulignent l'importance d'une communication claire sur l'état d'avancement du traitement des dossiers.

Enfin, les motifs relatifs à l'absence de réponse diminuent sensiblement en 2025 par rapport à l'année précédente, ce qui peut traduire une amélioration de la réactivité et du suivi des demandes, même si ces situations continuent d'alimenter certaines saisines de la médiation.

Dans l'ensemble, la répartition des motifs de saisine en 2025 est similaire à 2024 : les demandes adressées à la médiation administrative sont majoritairement liées à des besoins d'explication, de compréhension et de pédagogie, davantage qu'à des contestations de fond.

Ces éléments soulignent la nécessité de poursuivre les actions engagées visant à renforcer la lisibilité des décisions, la qualité des réponses apportées et l'accompagnement des allocataires dans la compréhension de leurs droits et obligations.

### CAUSES

Les causes identifiées du point de vue de la Caf permettent, de mesurer le niveau de responsabilité de l'organisme dans le traitement des dossiers ayant fait l'objet d'une saisine de la médiation administrative.

Pour l'année 2025, la majorité des dossiers pris en charge par la médiation ne révèle pas d'erreur imputable à la Caf, avec 42 dossiers concernés. Ces situations relèvent principalement de demandes d'explications ou de compréhension portant sur :

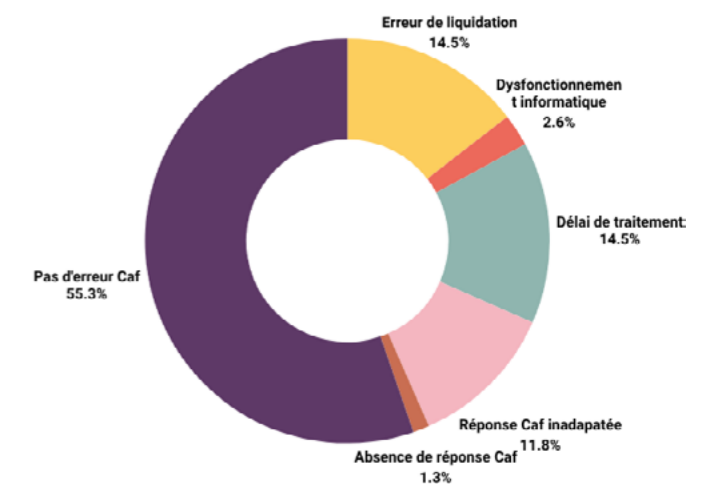
- L'application de la législation en vigueur,
- L'origine des indus et leurs modalités de recouvrement,
- Ou les conséquences d'un changement de situation sur les droits.

Ces saisines illustrent avant tout un besoin accru de pédagogie et de lisibilité, plus qu'un dysfonctionnement avéré, confirmant le rôle central de la médiation administrative dans l'explication des décisions et l'accompagnement des allocataires dans la compréhension du cadre réglementaire.

Par ailleurs, 11 dossiers font apparaître des situations de réponses Caf inadaptées. Ces situations peuvent être liées :

- À l'utilisation d'un vocabulaire technique difficilement compréhensible pour l'allocataire,
- À des réponses partielles ou ne correspondant pas précisément à la demande formulée,
- Ou à des explications insuffisamment détaillées concernant les modalités de recouvrement ou de régularisation des droits.

Ces constats rejoignent ceux observés les années précédentes et soulignent l'importance de poursuivre les actions engagées visant à améliorer la qualité, la clarté et la pédagogie des réponses apportées aux allocataires.



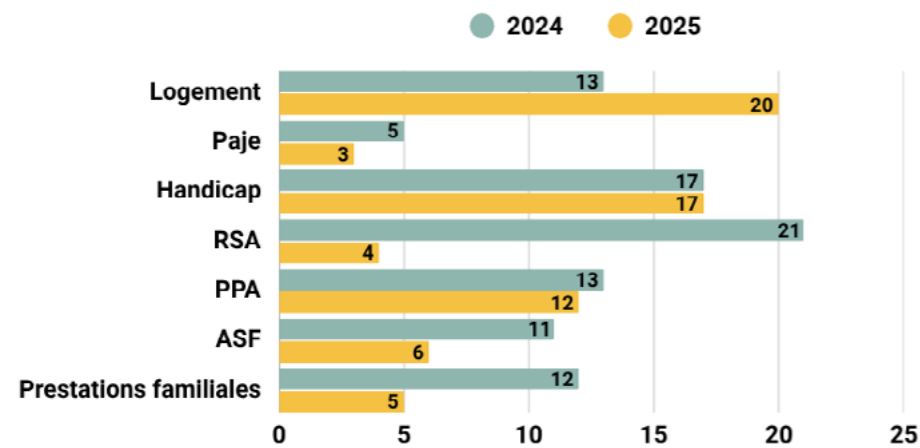
En 2025, la responsabilité directe de la Caf est engagée dans un nombre plus restreint de situations, notamment à travers :

- des erreurs de liquidation (11 dossiers),
- des absences de réponse ou délais de traitement (1 dossier),
- des dysfonctionnements informatiques (2 dossiers).

Ces situations, bien que limitées en volume, interviennent souvent dans un contexte de changements fréquents de situation professionnelle ou familiale, susceptibles de générer des complexités au moment de la liquidation ou de la mise à jour des droits.

Les erreurs identifiées grâce à l'intervention de la médiation administrative constituent un échantillon représentatif des dossiers liquidés. Elles illustrent pleinement le rôle essentiel de la médiation comme dernier filet de sécurité, garantissant le respect du « bon droit » et contribuant à la fiabilisation des décisions prises par la Caf de la Charente.

### LES PRESTATIONS CONCERNÉES



L'analyse des prestations concernées par les saisines en 2025 met en évidence une évolution de la répartition des demandes, confirmant les constats observés les années précédentes et illustrant l'impact combiné des évolutions réglementaires et des changements fréquents de situation des allocataires.

Les prestations logement constituent en 2025 la première prestation concernée par les saisines de la médiation administrative. Si les années précédentes avaient déjà été fortement impactées par la réforme des aides au logement, les demandes liées à ce champ demeurent élevées. Cette situation s'explique principalement par la complexité des règles applicables aux aides au logement et par la fréquence des évolutions de ressources des allocataires, entraînant des régularisations et des réexamens répétés des droits. Ces ajustements, bien que réglementaires, peuvent générer des écarts entre les montants attendus et ceux effectivement versés, renforçant le sentiment d'incompréhension et conduisant certains allocataires à saisir la médiation.

Les prestations handicap demeurent fortement représentées en 2025, avec un volume stable par rapport à l'année précédente. Les saisines concernent majoritairement des situations de suspension ou de révision des droits à l'AAH, notamment à la suite de demandes de faire valoir des droits à l'Allocation supplémentaire d'invalidité (ASI). Cette problématique, bien identifiée au sein du réseau des Caf, s'inscrit dans un cadre juridique complexe et continue de générer des incompréhensions importantes pour les allocataires concernés.

À l'inverse, les saisines relatives au RSA connaissent une baisse significative en 2025, traduisant une évolution des situations à l'origine des demandes. Cette tendance peut être mise en perspective avec le déploiement progressif de la solidarité à la source, qui vise à fiabiliser les déclarations de ressources grâce au pré-remplissage des Déclarations Trimestrielles de Ressources (DTR), notamment pour les bénéficiaires du RSA et de la Prime d'activité.

À terme, cette réforme constitue un levier important de sécurisation des droits et de prévention des erreurs déclaratives, susceptibles de réduire les indus et les incompréhensions liées au calcul des prestations. Toutefois,

son impact positif sur la diminution des saisines de médiation reste conditionné à un accompagnement renforcé des allocataires, afin d'éviter que les nouvelles modalités de déclaration ne génèrent, dans un premier temps, des incompréhensions ou des interrogations sur les montants calculés et les données prises en compte. Il est à noter que ces évolutions ne concernent pas, à ce stade, les prestations handicap, ce qui explique la persistance des saisines sur ce champ.

Les prestations familiales et l'ASF demeurent concernées par un volume plus limité de saisines en 2025. Les demandes portent principalement sur des évolutions de situation familiale, la notion d'enfant à charge ou les conséquences de changements de résidence, nécessitant des explications pédagogiques sur les règles applicables.

Enfin, les saisines relatives à la Prime d'activité et à la PAJE restent présentes à un niveau contenu, confirmant que les difficultés rencontrées sont majoritairement liées aux modalités de prise en compte des ressources et à leurs impacts sur les droits.

Dans l'ensemble, la répartition des prestations concernées en 2025 confirme que les saisines de la médiation administrative sont étroitement liées :

- à la complexité des dispositifs réglementaires,
- à la fréquence des changements de situation professionnelle ou familiale,
- et aux transformations en cours des modalités de déclaration et de calcul des droits, notamment dans le cadre de la solidarité à la source.

Ces constats soulignent la nécessité de poursuivre les actions de pédagogie, d'information et d'accompagnement des allocataires, afin de sécuriser l'appropriation des réformes en cours et de prévenir les situations d'incompréhension susceptibles d'alimenter de nouvelles saisines de la médiation administrative.

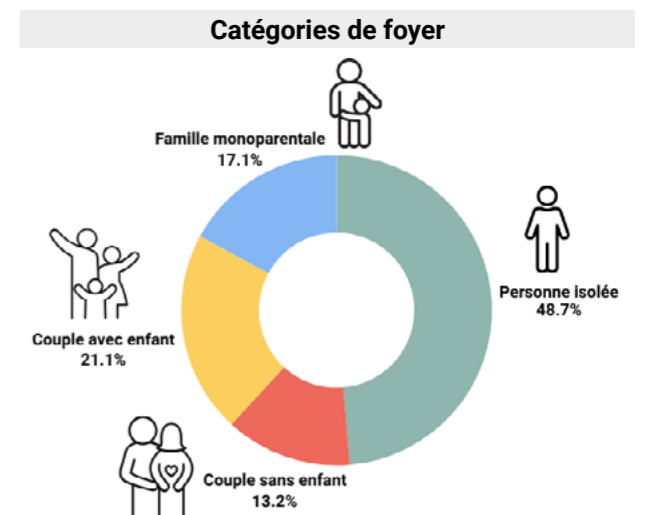
### DONNÉES SOCIOLOGIQUES

En 2025, le profil majoritaire de l'allocataire saisissant la médiation est une personne isolée, salarié ou travailleur indépendant ayant un quotient familial entre 501 et 1000.

L'analyse sociologique des données répertoriées en 2025 met en évidence la poursuite des tendances observées les années précédentes, tout en apportant des éléments de lecture complémentaires sur le profil des allocataires saisissant la médiation administrative.

En 2025, le profil majoritaire de l'allocataire sollicitant la médiation est celui d'une personne isolée, représentant près de la moitié des requérants (48,7 %). Cette proportion significative confirme que les personnes seules demeurent particulièrement exposées aux situations d'incompréhension ou de fragilité dans la gestion de leurs droits. Les familles monoparentales représentent 17,1 % des saisines, tandis que les couples avec enfants comptent pour 21,1 %, et les couples sans enfant pour 13,2 %. Cette répartition illustre la diversité des situations familiales concernées, avec une prépondérance des foyers les plus susceptibles de subir l'impact direct d'une variation de droits ou d'un retard de paiement.

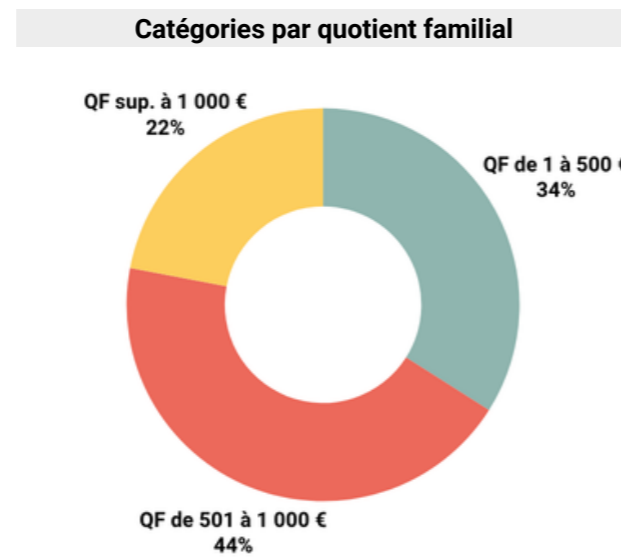
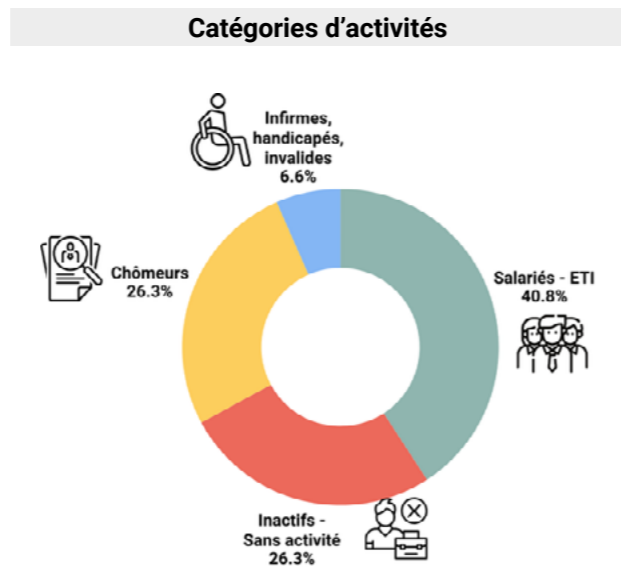
L'analyse par quotient familial montre que la majorité des requérants se situe dans des tranches de ressources modestes, avec 44 % des allocataires disposant d'un quotient familial compris entre 501 et 1 000, et 34 % entre 1 et 500. Les allocataires dont le quotient familial est supérieur à 1 000 représentent 22 % des saisines. Ces données confirment que la médiation administrative est principalement sollicitée par des publics pour lesquels les prestations constituent un levier essentiel d'équilibre budgétaire, rendant toute variation de droits particulièrement sensible.



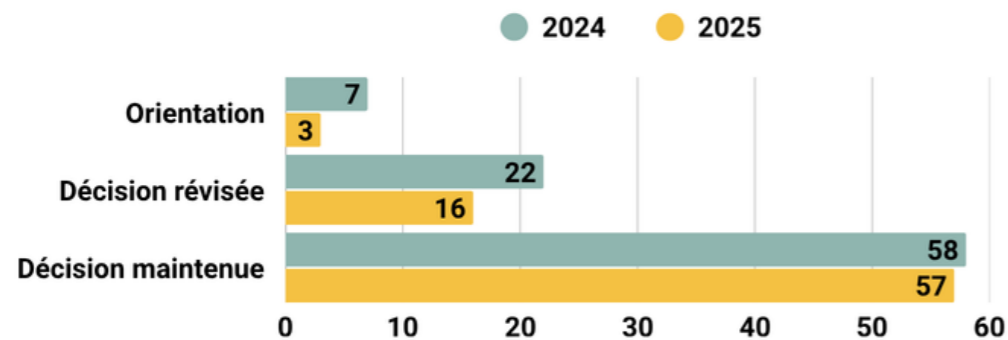
La répartition des requérants par catégorie d'activité met en évidence que les personnes en emploi (salariés ou travailleurs indépendants) représentent 40,8 % des saisines, confirmant que l'activité professionnelle n'exclut pas l'exposition aux difficultés administratives, notamment dans un contexte de changements fréquents de situation professionnelle. Les personnes sans activité et les demandeurs d'emploi représentent chacun 26,3 % des requérants, traduisant des situations de fragilité économique susceptibles de générer des interrogations accrues sur les droits. Les personnes infirmes, handicapées ou invalides comptent pour 6,6 % des saisines, un chiffre à mettre en perspective avec la présence importante des prestations handicap parmi les demandes traitées.

Ces éléments sociologiques confirment que le territoire charentais demeure marqué par une population confrontée à des évolutions régulières de situations professionnelles et familiales, ayant un impact direct sur les droits aux prestations. Ces changements constituent un facteur récurrent de saisines, les allocataires cherchant à comprendre les conséquences de ces évolutions sur leur dossier.

À l'instar des constats formulés en 2024, les données 2025 mettent en lumière certaines spécificités territoriales, notamment la part importante des publics concernés par les prestations handicap et la présence notable de personnes isolées parmi les requérants.



### ANALYSE DES DÉCISIONS



Au niveau local, il ressort que la majorité des saisines prises en charge en 2025 conduisent à confirmer la décision de la Caf (75 %). L'intervention de la médiation administrative a souvent pour but d'apporter un nouvel éclairage sur les droits et les décisions prises par la Caf. Toutefois cette année, nous avons pu faire réviser 16 dossiers soit 21.1 % des saisines, ce qui montre bien l'importance d'avoir un recours possible par le biais de la médiation.

Globalement, la législation est appliquée sur les dossiers sur lesquels la médiation administrative est sollicitée. Toutefois, nous avons constaté des révisions à faire sur les dossiers avec un impact direct sur le nombre de rappels à effectuer (6 en 2025 au lieu de 13 en 2024).

Cette année encore, des axes d'amélioration en termes de communication sont encore à revoir (notifications peu explicites, absence d'informations, courriers mal rédigés ou non personnalisés, etc..) en particulier afin de développer la pédagogie envers la génération des indus et les explications concernant les créances identifiées comme frauduleuses.

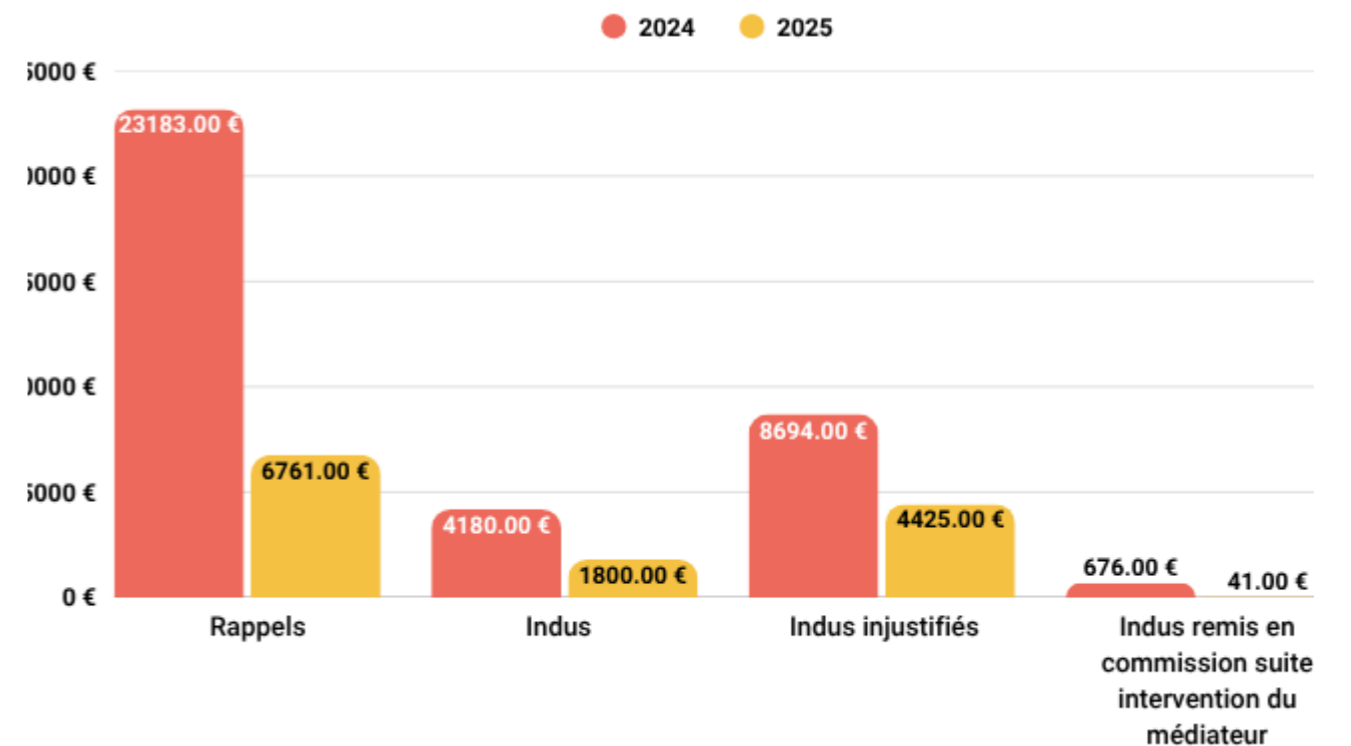
Il appartient à la médiation de faire le point avec leurs interlocuteurs (allocataires et/ou partenaires) pour une meilleure compréhension de la réglementation ainsi que du traitement des dossiers, notamment concernant les droits et les trop-perçus.

Le troisième type de réponse apportée est l'orientation vers un autre service, principalement pour un passage en Commission Recours Amiable afin d'avoir une possibilité de recours et de statuer sur une décision.

Enfin, notre action de médiation a permis de faire :

- générer 6 rappels,
- récupérer 1 indu,
- réattribuer 2 indus injustifiés,
- remettre 1 indu en commission.

Cela avec les impacts financiers suivants :



Comparativement à 2024, le montant des rappels a presque été divisé par 3,8, passant de 23 182,92€ à 6 761,36€.

La médiation a identifié 1 indu cette année, permettant le recouvrement de 1 800€ : pour rappel la médiation se définit notamment par son rôle de garante du bon et du juste droit. Ainsi, son action peut également nécessiter une révision des droits en défaveur de l'allocataire, afin qu'il perçoive ce qui lui est véritablement dû. En complément, la médiation a permis d'identifier la génération de 2 indus injustifiés pour un montant de 4 425,73€.

# PRÉCONISATIONS DE LA MÉDIATRICE

# 04

### **DES ÉCHANGES RENFORCÉS AVEC LE SERVICE PRESTATIONS : UN LEVIER D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE.**

En 2025, les échanges entre la médiation administrative et le service prestations ont été renforcés, dans une logique de coopération et d'amélioration continue de la qualité de service. Ces temps de travail partagés ont permis d'analyser conjointement des situations complexes issues des saisines de la médiation et de mieux comprendre les contraintes et enjeux propres à chaque service.

Trois rencontres ont ainsi été organisées au cours de l'année, au cours desquelles 15 dossiers ont été examinés. Les échanges ont principalement porté sur des situations marquées par des incompréhensions persistantes des allocataires, des réponses jugées insuffisamment explicites, ou encore des dossiers nécessitant une analyse approfondie du cadre réglementaire.

Ces échanges ont permis de croiser les regards sur les causes des saisines, d'améliorer la clarté et la pédagogie des réponses adressées aux allocataires, et de sécuriser certaines pratiques grâce à des rappels réglementaires ou techniques diffusés au sein du service prestations.

Ils ont également donné lieu à des actions concrètes au sein des autres services, telles que des rappels en info service lors de réunions ou d'ateliers techniques (notamment sur l'AAH), des ajustements de pratiques (gestion des doublons, suivi des échéances, articulation avec l'ARIPA pour l'ASF), ainsi que l'identification de points de vigilance, par exemple sur l'évolution de modèles de courriers relatifs à l'ASI.

Ces travaux ont aussi permis de capitaliser des analyses sur des situations récurrentes afin de prévenir de nouvelles saisines, de renforcer le rôle de la médiation comme outil d'alerte et de soutien aux services, et d'identifier certains dysfonctionnements système pouvant générer des inégalités de traitement ou des incompréhensions pour les allocataires.

Dans l'ensemble, ces échanges réguliers ont contribué à renforcer la coopération entre la médiation administrative et le service prestations, au bénéfice des allocataires, en améliorant progressivement la compréhension des décisions et la qualité des réponses apportées. Ils constituent également un levier important pour faire évoluer l'analyse des causes de saisines, identifier des dysfonctionnements et envisager des ajustements de processus afin de faciliter la compréhension des droits par les allocataires.

## FEUILLE DE ROUTE 2026

Aujourd'hui, la Caf de la Charente poursuit dans ces excellents résultats. Toutefois, la saisie, qui ne cesse d'augmenter de la médiation administrative, montre que malgré ces résultats, des situations individuelles persistent à générer incompréhensions et mécontentement.

# 05

L'année 2026 s'inscrit dans un contexte de montée en charge durable de la médiation administrative, traduisant à la fois une meilleure identification du dispositif et la persistance de situations d'incompréhension ou de blocage rencontrées par certains allocataires. Dans ce cadre, les orientations retenues pour 2026 visent à structurer, renforcer et sécuriser l'action de la médiation, en cohérence avec les objectifs portés par la COG en matière d'accès aux droits et de qualité de service.

Un premier axe de travail porte sur le pilotage de l'activité de médiation, à travers la poursuite de l'élaboration et de l'exploitation du rapport d'activité, ainsi que l'analyse des enseignements issus du questionnaire ESSOC. Ces outils constituent des leviers essentiels pour objectiver les situations rencontrées, identifier les motifs récurrents de saisine et nourrir une démarche d'amélioration continue.

Un second axe vise à renforcer la complémentarité entre la réclamation et la médiation administrative, afin de clarifier les rôles respectifs de chaque dispositif et d'analyser les motifs communs à l'origine des insatisfactions des allocataires. Cette approche permettra de mieux orienter les demandes, de prévenir certaines situations de médiation et d'améliorer la lisibilité des parcours allocataires.

Dans une logique d'amélioration de la qualité de service, la feuille de route 2026 prévoit également de croiser les analyses issues des saisines de médiation avec les services concernés, afin d'identifier collectivement des axes de progrès. Cette démarche repose sur le partage de regards autour de situations complexes et sur l'examen de courriers sensibles, dans l'objectif d'améliorer la pédagogie des réponses apportées et la compréhension des décisions par les allocataires.

Un axe spécifique est consacré à la mise en place d'un parcours attentionné à destination des personnes en situation de handicap, en ciblant des moments clés de la vie susceptibles de générer des incompréhensions (passage à la retraite, invalidité). L'enjeu est d'améliorer l'information et la coordination entre organismes, afin de sécuriser les droits et de prévenir les situations de rupture ou de suspension de prestations.

Enfin, la feuille de route 2026 intègre un volet de sécurisation de l'activité de médiation, visant à garantir la continuité de service, notamment en cas d'absence de la médiatrice. La formalisation de procédures et l'organisation d'une suppléance permettront d'assurer une prise en charge continue et qualitative des demandes, en particulier pour les situations sensibles.

Ces orientations positionnent la médiation administrative comme un outil structurant de la relation de service, à la fois espace d'écoute pour les allocataires, levier d'amélioration des pratiques internes et acteur à part entière de la sécurisation des parcours, au service de l'accès au juste droit.

**« La médiation et la conciliation constituent des instruments permettant de résoudre les litiges de manière plus rapide, plus souple et souvent plus satisfaisante pour les parties. »**

Extrait du discours de Jean-Marc SAUVE, vice-président du Conseil d'Etat : « La médiation et la conciliation devant la juridiction administrative », 17 juin 2015



**CAF DE LA CHARENTE  
BOULEVARD DE BURY - TSA 22419 - 16024 ANGOULÊME CEDEX  
WWW.CAF.FR**