



SOMMAIRE

ROUTE DE LA MÉDIATION

	INTRODUCTION Le sentier du dialogue	3
	EDITO Une vision transverse	4
	ÉTAPES MARQUANTES DE LA MÉDIATION 2025	6
	LES SENTIERS PARCOURUS Données chiffrées	8
	LES BALISES SUR LE CHEMIN Constats et analyse des données	10
	AU CROISEMENT DES CHEMINS Réclamation versus Médiation	14
	LES CLAIRIÈRES Bilan d'une année de téléprocédure	17
	LA CARTE POUR LA SUITE	18
	CONCLUSION	19

INTRODUCTION

LE SENTIER DU DIALOGUE

Médiatrices à la CAF de l'Oise depuis plusieurs années, nous poursuivons notre engagement auprès des allocataires et favorisons **un dialogue constructif entre l'institution et les usagers**.

Comme les sentiers et routes qui traversent notre département, **chaque dossier suit un parcours unique**, marqué par **des attentes, des difficultés et des besoins d'accompagnement**. La médiation **apporte alors des repères, restaure la confiance et clarifie les décisions administratives**.

Ce rapport présente **le bilan de notre activité sur l'année écoulée, les constats issus des situations traitées et les préconisations pour améliorer l'accès aux droits et la qualité du service** dans toutes les communes de l'Oise.

EDITO

UNE VISION TRANSVERSE

Je suis très heureux de vous présenter le rapport d'activité de la médiation de la Caf de l'Oise pour l'année 2025.

La médiation est une activité essentielle dans notre organisme : c'est le service qui va, lorsque l'allocataire rencontre une difficulté persistante avec la Caf et que les canaux habituels n'ont pas permis de le régler, permettre d'apporter une réponse complète, solide juridiquement, et pédagogique.

Il est nécessaire que la Caf puisse, au-delà du service courant qu'elle apporte pour faire face aux centaines de milliers de contacts et de courriers qu'elle a à gérer, apporter une réponse sur mesure aux situations les plus complexes.

Du côté de l'allocataire, la médiation est devenue plus visible et accessible depuis la mise en place il y a un peu plus d'un an de la téléprocédure sur le Caf.fr. Elle est de plus en plus sollicitée en direct ou via les délégués du Défenseur des Droits notamment.

En interne, la fonction médiation est aussi précieuse pour identifier les situations les plus génératrices de blocage ou d'incompréhensions, et les motifs de saisine sont de ce fait une source précieuse pour définir nos plans d'action d'appui au métier et d'amélioration des processus.

Je remercie donc à cette occasion les personnels de la médiation pour leur activité, la qualité du service rendu aux allocataires.

Très bonne lecture.



Sébastien BARRÉ



Xavier DUBUS

Comme lors d'une traversée forestière, l'activité de médiation 2025 révèle les chemins empruntés, les passages dégagés et ceux nécessitant encore un balisage attentif.

L'ouverture de la téléprocédure a ainsi facilité l'accès au dispositif, réduisant les détours inutiles et orientant plus vite les allocataires vers la bonne voie.

L'évolution des saisines – marquée par la progression des requêtes des Défenseurs des droits et de l'État, mais aussi par la baisse de celles des travailleurs sociaux – dessine un paysage en mouvement, influencé par les réformes et les nouveaux usages.

Au cœur de ces sentiers, la médiation continue de clarifier les décisions, d'apaiser les difficultés liées aux indus ou aux délais, et de renforcer les coopérations, notamment avec l'ARIPA.

Elle demeure un repère fiable, garantissant que chacun puisse avancer sereinement sur le parcours de ses droits.



Anne-Laure DOUAY

Le service recouvrement unifié entretient des relations très cordiales avec les médiatrices.

Les échanges se déroulent toujours dans de bonnes conditions, dans un climat de confiance où le dialogue reste ouvert et constructif.

La médiation nous sollicite régulièrement pour des demandes de reversement, des annulations de remises de dettes ou encore des ajustements à la baisse des mensualités de recouvrement.

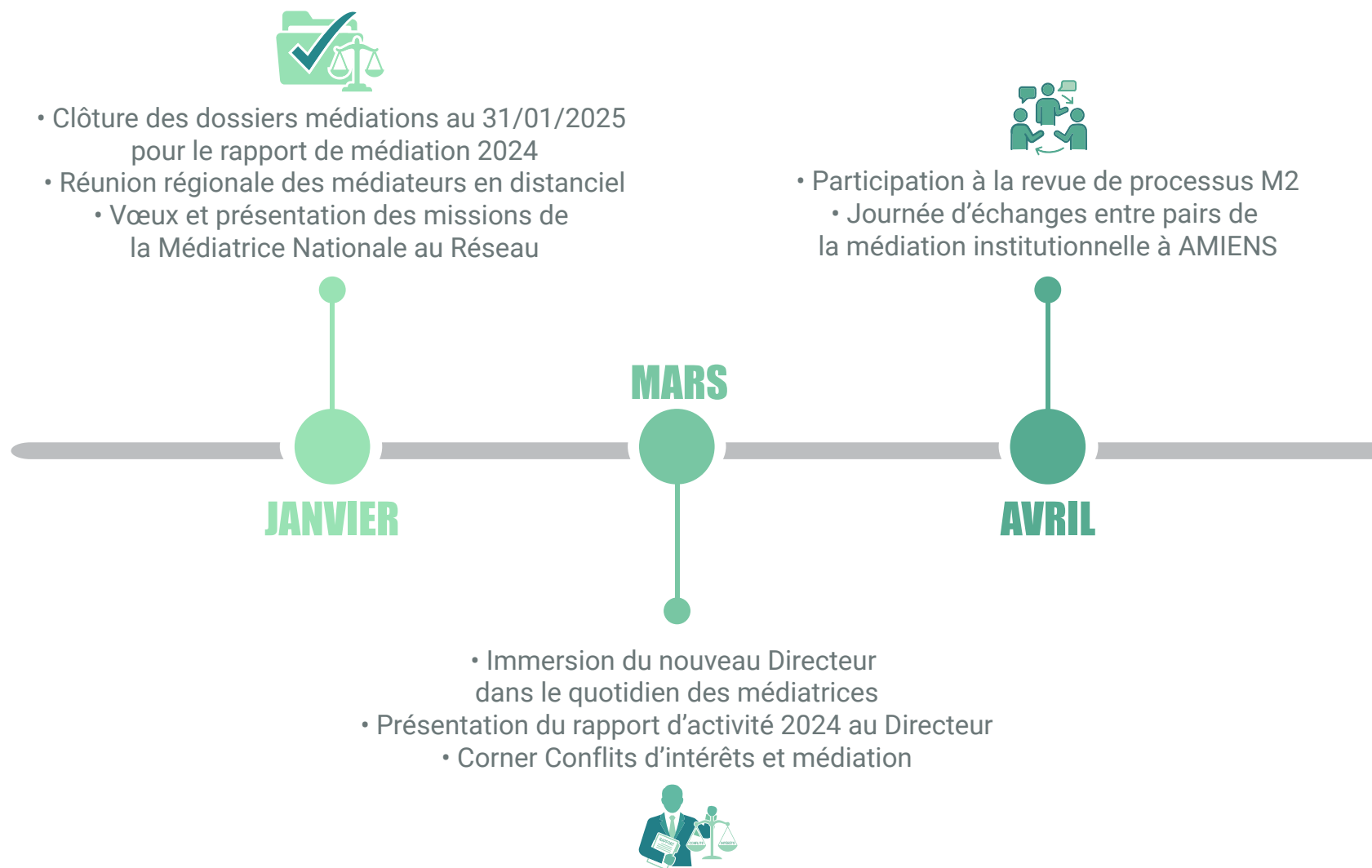
Ces échanges permettent d'étudier chaque situation au plus près de la réalité de l'allocataire, dans un souci d'équité et d'accompagnement.

De son côté, le service recouvrement sait également pouvoir solliciter les médiatrices lorsqu'une difficulté apparaît dans la régularisation d'un dossier.

La prise en charge est alors rapide et efficace, avec un suivi rigoureux des situations.

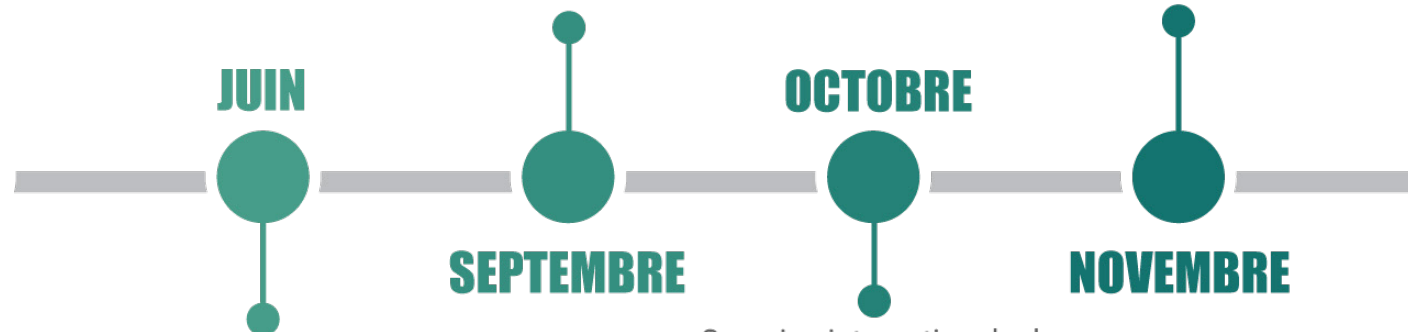
Cette collaboration s'inscrit pleinement dans une logique de service public, afin d'accompagner au mieux les usagers et de traiter les situations dans l'intérêt de l'allocataire.

ÉTAPES MARQUANTES DE LA MÉDIATION 2025





- Webinaire ARIPA à destination des médiateurs
- Séminaire des médiateurs au HAVRE :
les Hauts de France figurent dans
le top 1 pour sa participation au jeu
« La médiation voyage en Europe »



- Réunion régionale des médiateurs en distanciel

- Réunion régionale des médiateurs à LILLE
- Corner médiation et processus M2



- Semaine internationale de la médiation (13/10 au 17/10/2025)
- Corner archivage de la médiation
- Réunion Régionale des médiateurs à AMIENS



LES SENTIERS PARCOURUS

DONNÉES CHIFFRÉES

421 SAISINES
DONT 82
IRRECEVABLES

43 dossiers
avec une fraude
suspectée ou
avérée

Délai de
prise en charge
TOTAL
(recevabilité +
irrecevable) :
2.92 jrs

178 dossiers ont fait l'objet d'une **révision** de décision soit **52.7%** des saisines.

125 dossiers ont fait l'objet de **rappels** pour un total de **235 931.10 €**.

34 dossiers ont fait l'objet **d'annulation d'indus** pour un total de **57 611.55 €**.

17 dossiers ont fait l'objet **d'implantation d'indus** pour un total de **32 658.39 €**.

23 dossiers ont fait l'objet **d'une remise de dette** pour un total de **73 301.05 €**.

TABLEAU CHIFFRÉ COMPARATIF ENTRE 2024-2025

	2024	2025	Évolution
--	------	------	-----------

SAISINES

Nb total	425	421	-0,94 %
Dont dossiers fraude	38	43	+13,16 %
Dont hors médiation (irrecevables)	73	82	+12,33 %

TOP 5 DES ÉMETTEURS (en nombre)

Allocataires	252	276	+9,52 %
Défenseurs des droits	41	64	+56,10 %
Tiers (travailleurs sociaux)	55	24	-56,36 %
État (préfet, ministère, présidence)	7	15	+114,29 %
Élus (députés)	20	1	-95,00 %

DÉLAIS DE PRISE EN CHARGE (jours ouvrés)

Délai de prise en charge	2,45	2,41	-
Délai de transmission	2,82	0,72	-

CAUSES DU POINT DE VUE DE LA CAF (en %)

Pas d'erreur CAF	45,1	43,5	-3,55 %
Réponse CAF inadaptée	16,6	18,3	+10,24 %
Délai de traitement	11,6	14,8	+27,59 %
Erreur législation / liquidation	19,6	13,9	-29,08 %

MOTIFS DU POINT DE VUE DE L'ALLOCATAIRE (en %)

Incompréhension trop perçu / remboursement	40,4	40,2	-0,50 %
Absence de paiement	38,9	35,2	-9,51 %
Incompréhension décision CAF	30,6	29	-5,23 %

PRESTATIONS CONCERNÉES (en %)

Logement	40,7	34,9	-14,25 %
RSA	30,9	32,5	+5,18 %
PPA	21,7	25,4	+17,06 %
Prestations familiales	22,3	23,4	+4,93 %
ASF	17,2	20,7	+20,35 %

RÉSOLUTION (en %)

Décision révisée	53,4	52,7	-
Décision maintenue	38	39,1	-
Orientation	8,6	8,3	-

IMPACT FINANCIER

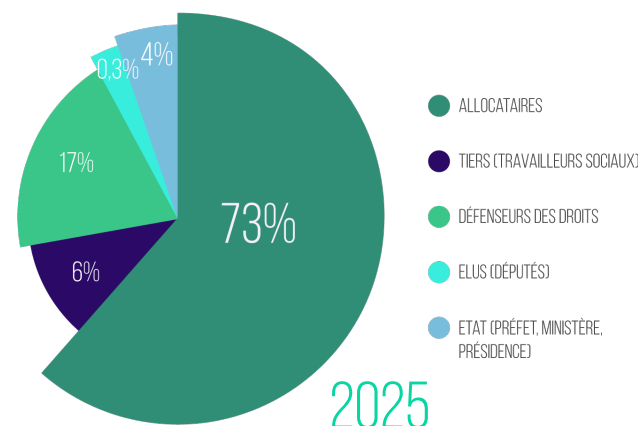
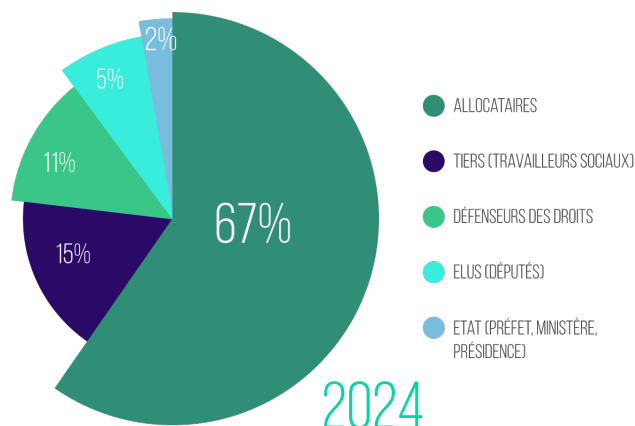
Indus générés (nombre)	19	17	-
Indus générés (montant €)	35 491,43	32 658,39	-7,97 %
Indus annulés (nombre)	31	34	-
Indus annulés (montant €)	77 095,77	57 611,55	-25,31 %
Rappels (nombre)	127	125	-
Rappels (montant €)	404 577,92	235 931,10	-41,70 %
Remise de dettes (nombre)	19	23	-
Remise de dettes (montant €)	47 359,41	73 301,05	+55,00 %

Source : tableau de bord médiation Cnaf

LES BALISES SUR LE CHEMIN

CONSTATS ET ANALYSE DES DONNÉES

EMETTEURS DES SAISINES (EN %)



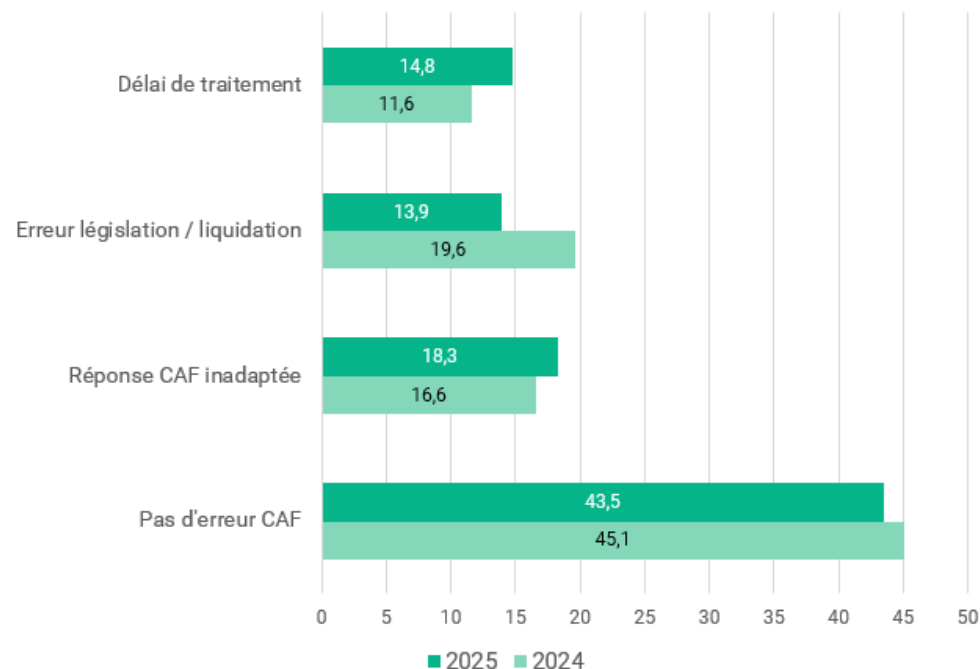
La **progression des saisines par les défenseurs des droits amorcée en 2024** à la suite de la nomination de nouveaux délégués départementaux **se confirme en 2025**. Les nouveaux délégués sont très présents et actifs sur le territoire (**augmentation de 56% des saisines entre 2024 et 2025**).

On constate également une **forte progression des requêtes intermédiées par l'Etat** (Présidence, Ministère, préfet) **15 saisines en 2025 contre 7 en 2024**. Possiblement pour accompagner la mise en place de nouvelles réformes (**solidarité à la source, inscription automatique à France Travail pour les bénéficiaires RSA, linéarisation du CMG**) ou répondre aux changements politiques.

À l'inverse, **les saisines des travailleurs sociaux connaissent une baisse notable par rapport à 2024**, probablement liée à l'ouverture de la **téléprocédure médiation en novembre 2024**, qui **facilite l'accès à la médiation** limitant les saisines directes par les travailleurs sociaux sauf pour les allocataires en **rupture avec le numérique**.

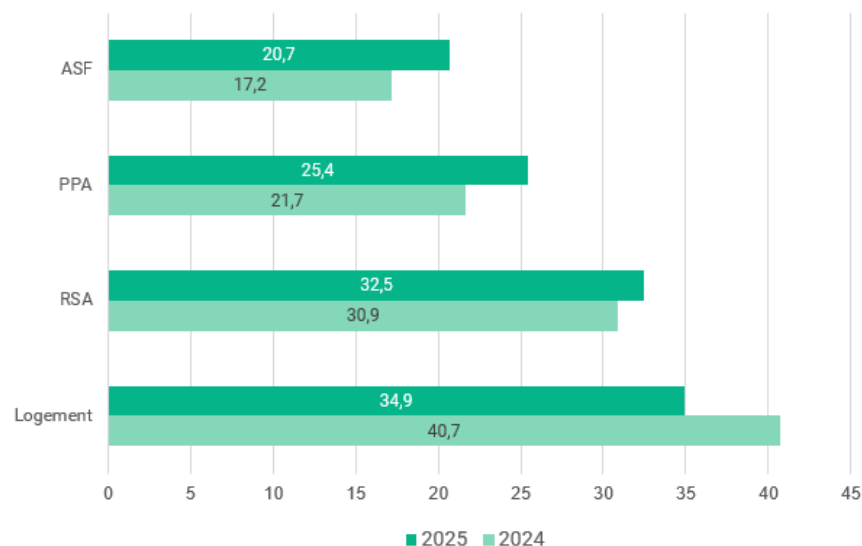
Concernant les élus, **la baisse des saisines peut s'expliquer par l'arrivée de nouveaux députés**, pour la plupart en premier mandat, à la suite des élections législatives.

CAUSES DES SAISINES



Dans la plupart des cas, il n'y a pas d'erreur formelle de la CAF à la base, mais plutôt des perceptions liées aux réponses fournies ou aux délais de traitement. On observe une amélioration de la qualité, notamment avec une diminution des erreurs liées à la législation ou à la liquidation (application du juste droit au premier traitement), tandis que la satisfaction liée aux réponses connaît une légère dégradation. **Malgré les heures supplémentaires effectuées**, les saisines liées aux délais de traitement augmentent légèrement, ce qui pourrait s'expliquer par les nombreuses réformes intervenues en 2025 nécessitant leur appropriation.

PRESTATIONS CONCERNEES



La baisse des saisines liées au logement témoigne d'une amélioration de la qualité dans l'application de la réforme des aides au logement, du fait d'une meilleure stabilité du système d'information POMS.

La PPA connaît une forte hausse des saisines (+17,06 %) en 2025. Cette évolution s'inscrit dans le contexte de la mise en œuvre progressive de la réforme de la solidarité à la source.

Une première étape a consisté, en 2024, à intégrer le montant net social (MNS) dans la prise en compte des ressources. À compter de mars 2025, l'adossement au Dispositif de Ressources Mensuelles (DRM) a été mis en place, permettant la récupération directe de données de ressources fiabilisées et consolidées transmises par les employeurs et organismes sociaux.

Cette évolution a conduit à adapter la période de référence des ressources afin de tenir compte des délais de mise à disposition de ces données. Dans ce contexte, la Caf a pu être amenée à corriger certaines ressources initialement déclarées par les allocataires à partir des informations issues du DRM, ce qui a entraîné des ajustements de droits et, dans certains cas, la génération d'indus, susceptibles d'expliquer une partie des saisines enregistrées.

En 2025, les saisines liées à l'ASF ont poursuivi leur progression (20,7 % contre 17,2 % en 2024). Dans ce contexte d'augmentation des sollicitations, le service ARIPA a été confronté à des délais de réponse aux médiateurs plus longs, certains retours intervenant de manière différée et nécessitant, dans certains cas, des relances pour le suivi des dossiers.

L'accès aux outils spécifiques du service ARIPA (GAIA et NSF), présenté le 04/02/2026 à l'ensemble du réseau des médiateurs, constitue une avancée en offrant une autonomie partielle dans la consultation des informations. Toutefois, leur ergonomie ainsi que la lisibilité des données restituées restent perfectibles, ce qui rend encore nécessaire un appui technique du service.

Nous constatons également un allongement des délais de traitement des dossiers ASF par le service, tant envers les créanciers que les débiteurs.

Pour 2026, les priorités sont :

- Renforcer cet appui et le partenariat avec le service ARIPA mutualisé,
- Accélérer la fluidité des échanges (nouvelle adresse électronique dédiée aux urgences ARIPA)
- Améliorer la prise en charge des demandes et la qualité des réponses afin de les rendre plus compréhensible.



AU CROISEMENT DES CHEMINS

RÉCLAMATION VERSUS MÉDIATION

Entre **réclamation** et **médiation**, la logique de recours de l'allocataire est différente :

- La **réclamation** intervient le plus souvent en réaction à un dysfonctionnement perçu comme immédiat (**absence de paiement, décision incomprise**).
- La **médiation** est davantage mobilisée lorsque la situation apparaît plus **complexe, bloquée ou financièrement sensible**, notamment en cas de trop-perçus.

TOP 3 DES MOTIFS DE SAISINES EN RÉCLAMATION VERSUS MÉDIATION

RANG	RÉCLAMATION	MÉDIATION
1	ABSENCE DE PAIEMENT	TROP-PERÇUS / REMBOURSEMENTS
2	INCOMPRÉHENSION D'UNE DÉCISION CAF	ABSENCE DE PAIEMENT
3	TROP-PERÇUS / REMBOURSEMENTS	INCOMPRÉHENSION D'UNE DÉCISION CAF

TOP 3 DES PRESTATIONS CONCERNÉES EN RÉCLAMATION VERSUS MÉDIATION

RANG	RÉCLAMATION	MÉDIATION
1	AIDE AU LOGEMENT	AIDE AU LOGEMENT
2	RSA	RSA
3	PPA	PPA

ANALYSES COMPARATIVES

Les mêmes problématiques dominent avec un ordre différent. Cela montre que les tensions majeures portent sur :

- Le versement des droits
- La compréhension des décisions
- La gestion des indus

La médiation est davantage mobilisée pour les trop-perçus

- En réclamations, le premier motif est l'absence de paiement
- En médiation, le premier motif devient les trop-perçus / remboursements

L'absence de paiement génère une réaction immédiate pour obtenir des explications et des précisions lui permettant de comprendre l'origine du problème et de rétablir rapidement ses droits.

→ Veiller à l'application systématique des consignes de traitement relatives aux suspensions de droits afin de réduire les interruptions injustifiées.

→ La rupture des droits fait l'objet de mesures proactives visant à intervenir avant la coupure effective. Le traitement anticipé des déclarations de ressources permet de sécuriser les versements et de limiter les interruptions.

→ Le traitement régulier des déclarations de ressources contribue également à rétablir rapidement les droits lorsque les ressources sont transmises tardivement, dans une démarche de prévention et d'amélioration de l'accompagnement des allocataires.



En revanche, un trop-perçu peut entraîner des conséquences financières plus lourdes (remboursement demandé, retenues sur prestations, contestation du calcul), ce qui pousse plus fréquemment vers une phase de médiation. L'impact financier direct, combiné à un besoin de clarification et parfois à un sentiment d'incompréhension ou d'injustice, favorise davantage le recours à la médiation lorsque la situation apparaît complexe ou durablement contestée.

Les indus semblent donc générer des situations plus conflictuelles ou plus complexes nécessitant l'intervention du médiateur.

→ Identifier les causes récurrentes et créer des modèles de réponses pour mieux les expliquer

L'incompréhension reste un facteur transversal

L'incompréhension d'une décision apparaît dans les deux classements (3e en médiation, 2e en réclamation).

Cela suggère :

- Un enjeu important de pédagogie et de clarté des notifications
- Un besoin d'accompagnement dans l'explication des droits et des calculs

→ Une amélioration de la lisibilité des courriers pourrait potentiellement réduire à la fois les réclamations et certaines médiations.

En complément, la mise en place d'actions proactives, notamment un appel sortant lorsque le dossier est identifié comme complexe ou sensible, pourrait permettre d'anticiper les interrogations, de sécuriser la compréhension de la décision.

La médiation intervient en appui et en approfondissement des réponses déjà fournies, permettant de traiter de manière plus détaillée ou personnalisée les situations lorsque le premier traitement ne suffit pas. Dans l'ensemble, les réclamations et les médiations concernent les mêmes prestations (aide au logement, RSA et PPA) ce qui montre que les principaux enjeux se concentrent sur un nombre limité de prestations à fort impact. À la marge, certaines médiations portent sur d'autres prestations, parfois plus complexes ou sensibles, mais ces cas restent minoritaires. identifiées via la réclamation.

LES CLAIRIÈRES

BILAN D'UNE ANNÉE DE TÉLÉPROCÉDURE

Pour rappel, **la téléprocédure a été mise en place le 22/11/2024**.

La téléprocédure constitue un outil structurant du dispositif de médiation au sein de la **CAF**. Elle permet un pré-tri des saisines en vérifiant l'éligibilité des demandes **(91 démarches ont été classées automatiquement par l'outil comme étant inéligible)**, ce qui contribue à orienter efficacement les dossiers vers la médiation. Les dossiers qui aboutissent via ce dispositif remplissent, dans la grande majorité des cas, les conditions nécessaires pour engager une médiation.

Sur **192** saisines par téléprocédure ayant abouti sur le plan de travail de la médiation, **42** ne respectaient pas les critères de recevabilité. Le taux d'irrecevabilité s'élève à **12,8 %** pour les saisines transmises via la téléprocédure contre **11,3 %** tous canaux confondus.

A la suite de l'ouverture de ce canal privilégié à la médiation, le nombre de courriels (boîte mail médiation et courriel via le compte caf de l'allocataire (OSVC)) est passé de **223** en **2024** à **150** en **2025**.

Les courriers sont passés de **65** à **29**.

Cette fonctionnalité clarifie les conditions d'accès au dispositif pour les allocataires, renforce la lisibilité de la médiation et contribue à sa visibilité auprès des usagers.

Ainsi, la téléprocédure joue un rôle central dans la structuration et l'efficacité du dispositif de médiation, en assurant une gestion plus rapide, transparente et adaptée des demandes des allocataires.

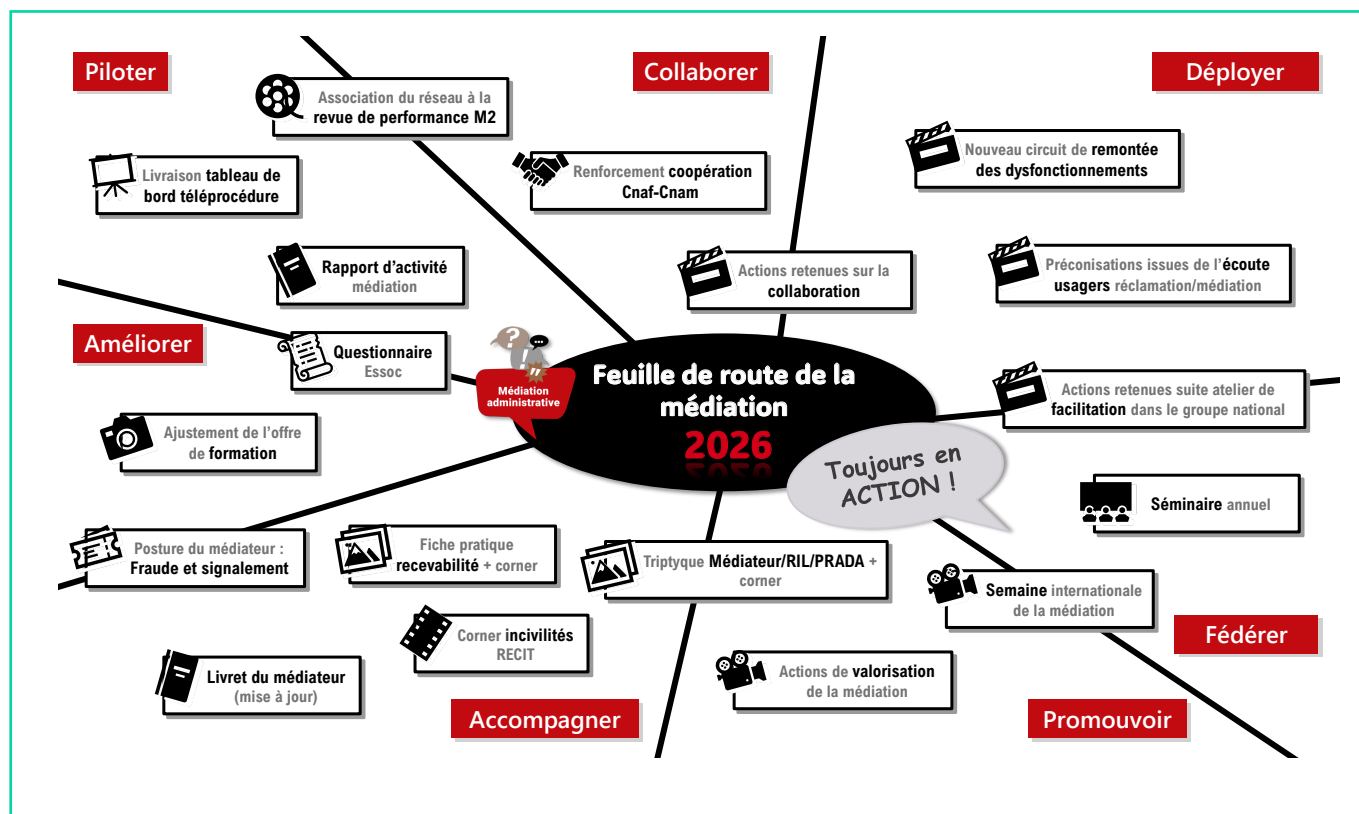
→ Réduction des délais de transmission car les saisines en téléprocédure sont directes -> Le délai de prise en charge des saisines recevables s'élève à **3,09 jours** pour les saisines transmises via la téléprocédure contre **3,13 jours** tous canaux confondus.

→ Orientation rapide vers les services ou acteurs compétents et informer l'allocataire des limites de la médiation (préanalyse directe dans le cadre de l'étude de la recevabilité)



LA CARTE POUR LA SUITE

- **Agir** sur la qualité de traitement en partageant les constats faits au travers de l'activité médiation afin d'orienter les actions d'appui métier.
- **Intégrer** dans le parcours de formation des nouveaux CQP GCA une présentation de la médiation
- **Envisager** une nouvelle rencontre avec les délégués de la Défenseure des droits (1er semestre)
- **Collaborer** avec le pilote des réclamations dans le cadre de l'élaboration de la revue de processus M2
- **Suivre** la feuille de route nationale :



CONCLUSION

Pour l'année à venir, **nous poursuivrons notre rôle de médiatrices** comme autant de repères le long des chemins du département de l'Oise, **guidant les allocataires à travers les étapes de leurs parcours administratifs**.

La médiation restera **un espace d'écoute et de dialogue**, permettant de **clarifier les situations et d'apporter des réponses justes**, dans le respect des **règles et de l'équité**.

Ainsi, à l'image des sentiers qui relient les communes, **notre action continuera de soutenir les parcours des allocataires**, en veillant à ce que **chaque situation soit traitée avec impartialité et attention**.

La médiation **s'inscrit dans le cadre légal et réglementaire et ne peut modifier une décision de manière arbitraire**. Cependant, lorsqu'une situation révèle que **les droits d'un allocataire ne sont pas conformes à la réglementation**, la médiation peut **orienter le dossier vers un réexamen par le service compétent**.

Ainsi, la médiation joue **un rôle d'écoute, de clarification et de relais**, tout en garantissant que **chaque dossier soit traité dans le respect de la loi et de l'équité**. Elle permet de détecter **les erreurs ou incohérences** et de **s'assurer que les droits des allocataires sont correctement appliqués**, sans pour autant **constituer un recours privilégié**.

"Comme un balisage sur le sentier, la médiation signale les zones où le parcours doit être réajusté, sans changer la route, mais en assurant que chacun avance correctement."

Jennifer DEROBERT-MASURE
Frédérique GIANARIA