



# RAPPORT ANNUEL

# 2025





# Sommaire

- Éditorial de Monsieur Jean Charles CHAMBOST Directeur
- Mot de la Médiatrice
- Les temps forts 2025

## Introduction

06

- **Qu'est-ce que la Médiation Administrative ?**
- **Conflit d'intérêts et Médiation Administrative**
- **Zoom sur les principaux résultats 2025 de la Caf 63**

## La médiation en chiffres

18

- **Nombre de saisines et évolution**
- **Evolution du nombre de demandes**
- **L'origine de la demande**
- **L'émetteur de la demande**
- **Les modes de saisine**
- **Les causes de la demande du point de vue de la Caf**
- **Les motifs de la demande du point de vue du demandeur**
- **Les prestations concernées**
- **Les délais de traitement**
- **La typologie des familles**

## La réponse apportée par la médiation

26

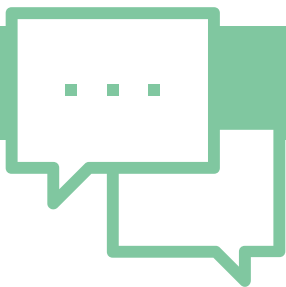
- **Les modes de réponse**
- **Les modes de résolution**
- **L'impact financier**
- **Focus sur les dossiers spécifiques**

## Constats et préconisations de la médiation

32

## Bilan 2025, perspectives et plan de travail 2026

36



# Éditos

*Nous avons pris l'engagement en 2024 de poursuivre notre implication dans la qualité de la relation humaine pour un service public attentionné et soucieux de la qualité de sa production de service.*

*Ce rapport d'activité de la médiation administrative à la CAF du Puy-de-Dôme démontre que cet engagement a été tenu. Dans un souci de transparence et de réponse aux besoins de compréhension des allocataires, nous avons développé le travail partenarial et la communication.*

*Un nouveau livret du médiateur et la participation à de nombreux temps forts dans l'année en sont des illustrations.*

*L'année 2025 a été une année charnière pour les Cafs sur différentes réformes d'ampleur comme la solidarité à la source, et la médiatrice a été amenée à accompagner les services dans ces profonds changements.*

*Elle a pleinement joué son rôle dans la politique d'amélioration de la qualité du service rendu en étant le témoin des améliorations attendues par nos allocataires.*

*Il est remarquable que les motifs de saisines en lien avec des erreurs internes sont en forte baisse.*

*Je veux souligner enfin le progrès que constitue le déploiement réussi de la téléprocédure qui a permis de faciliter l'accès à ce service, même si une conséquence est un nombre plus important de saisines qui doivent être réorientées.*

*Il nous faudra poursuivre en 2026 et maintenir à un haut degré de qualité le lien avec les allocataires et partenaires qui ont recours à la médiation.*

**Jean Charles CHAMBOST**  
**Directeur de la Caf du Puy-de-Dôme**

*L'année 2025 marque ma troisième année d'exercice en tant que médiatrice administrative au sein de la Caisse d'Allocations familiales du Puy-de-Dôme.*

*Cette mission, au cœur de la relation entre l'institution et ses usagers, confirme chaque année son importance pour garantir une résolution équitable et apaisée des situations complexes rencontrées par les allocataires.*

*La médiation s'impose ainsi comme un dispositif à la fois institutionnel, humain et pragmatique, permettant de rétablir le dialogue et d'assurer une compréhension partagée des règles qui encadrent nos prestations.*

*Au fil des sollicitations reçues, j'ai poursuivi l'accompagnement d'usagers confrontés à des incompréhensions, des contestations de droits ou des difficultés administratives. Chaque dossier constitue une occasion de démontrer que l'écoute, la neutralité et l'explication pédagogique peuvent transformer un désaccord en une solution durablement acceptable. Cette diversité de situations nourrit la pratique de la médiation et contribue à renforcer la qualité du service rendu.*

*L'année 2025 s'inscrit également dans la continuité de mes responsabilités transversales de Responsable Informatique et Libertés (RIL) et de Personne Responsable de l'Accès aux Documents Administratifs (PRADA).*

*Ces missions, complémentaires à celle de médiatrice, participent pleinement à la transparence, à la protection des données personnelles et au respect des droits des allocataires. Leur articulation renforce la cohérence de l'action menée au bénéfice des usagers et consolide la confiance portée à l'institution. Au delà de la résolution des situations individuelles, l'activité de médiation permet aussi d'identifier des points d'amélioration, d'anticiper les risques de litige et de contribuer à l'évolution des pratiques internes. Elle s'inscrit ainsi dans une dynamique d'amélioration continue, au service de la qualité de la relation de service et de la prévention des incompréhensions futures.*

*Je tiens enfin à saluer la collaboration constructive et régulière des services de la Caf, dont l'expertise et l'implication sont essentielles au traitement efficace des dossiers soumis à la médiation.*

*Le présent rapport retrace les principaux enseignements de l'année 2025, met en lumière les tendances observées et présente les actions engagées pour renforcer l'efficacité et la lisibilité du dispositif de médiation administrative.*

**Kathy GUILLAUME**  
**Médiatrice administrative**

# Les temps forts 2025

THEMES	Période	ACTIONS / EVENEMENTS
 <p>Organisation / fonctionnement de la médiation</p>	janvier	<p><b>Lettre réseau : Mise à jour du Livret du Médiateur</b></p> <p>Le nouveau livret intègre en effet plusieurs modifications importantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Autres médiations et règlements amiables (médiation à l'initiative du juge et conciliation)</li> <li>*Déontologie des médiateurs (secret professionnel et conflit d'intérêts)</li> <li>*Parcours de formation (transfert vers l'Irfaf)</li> <li>*Délai de prise en charge (objectif de prise en charge dans les 8 jours)</li> <li>*Traitement des saisines (notification de recevabilité)</li> <li>*Activité « Gérer la médiation administrative » (téléprocédure)</li> </ul>
	février	<p><b>Partenariat CAF / CPAM du Puy de Dôme</b></p> <p>Ce partenariat avec la Cpm a renforcé nos liens et nous a obligé à nous rencontrer régulièrement pour mieux travailler ensemble dans l'intérêt des allocataires</p> <p>A ce jour, nous travaillons en étroite collaboration dès qu'une situation se présente à nous.</p>
 <p>Réseau Institutionnel des médiateurs</p>	mars	<p><b>Fiche pratique « Introduire et conclure ses courriers médiation »</b></p> <p>Mise à disposition de la nouvelle fiche pratique dans le SharePoint médiation. L'objectif principal de cette fiche est d'aider chaque professionnel à mieux se faire comprendre et à éviter les répétitions inutiles dans leur correspondance.</p> <p>Conçue dans le but d'améliorer la clarté de nos écrits, cette fiche récapitule les principes de base pour éviter les malentendus fréquents qui peuvent découler d'une introduction ou d'une conclusion inappropriée.</p> <p><b>Conflit d'intérêts et Médiation administrative</b></p> <p>Corner du 31/03/2025 dont les objectifs sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser les médiateurs aux conflits d'intérêts : critère loi ESSOC</li> <li>- S'approprier les différents types de conflits d'intérêts (professionnels, personnels, géographiques, éthiques)</li> <li>- Apprendre à identifier une situation de conflit d'intérêts, pour prévenir ou le faire cesser.</li> <li>- Organiser son départ.</li> </ul>
	Avril	<p><b>Réseau Régional des médiateurs :</b></p> <p><b>Participation à la réunion régionale des médiateurs :</b> Actualités de la Médiation administrative</p> <p>Réunion à Caf de Lyon le 15/04/2025 en présence de C. DUBOS Médiatrice nationale</p>
	juin	<p><b>Processus M2 "Répondre, orienter et accompagner l'utilisateur"</b></p> <p><b>Déploiement du processus, Présentation aux médiateurs du 23/06/2025</b></p> <p>Finalités : Apporter une réponse de qualité, rapide, fiable et homogène. Accompagner les usagers et partenaires dans leurs démarches. Organiser et proposer les canaux de contact et garantir leur accessibilité. Mesure de la performance concernant le médiateur : Taux de saisine médiation prise en charge en 8 jours (suivi trimestriel) &gt;= 75%</p>
	juillet	<p><b>Parution du Rapport d'activité de la médiation administrative année 2025 de la Cnaf</b></p> <p>Ce document présente :</p> <p>Le réseau, les missions du pôle national et des référents, les principaux éléments chiffrés de la médiation, les constats et préconisations articulés autour de 5 thématiques. Différents focus sur les projets 2025 et les perspectives pour 2026. Le bilan de l'ensemble des préconisations émises.</p>
	octobre	<p><b>Semaine Internationale de la médiation du 10 au 18 octobre 2025</b></p> <p>Promouvoir et encadrer la médiation en France : le CNM Conseil national de la médiation : Corner du 13/10/2025</p> <p>Les missions du CNM : promouvoir la médiation comme mode amiable de résolution des différends, rendre des avis dans le domaine de la médiation (pratiques et les enjeux du secteur), proposer des mesures pour améliorer la médiation en France, formuler des recommandations au niveau de la déontologie, la formation des médiateurs,</p> <p>C. DUBOS, Médiatrice nationale est membre titulaire du CNM en qualité de représentant de la Cnaf</p> <p>La médiation administrative dans les organismes chargés des prestations familiales et sociales en Europe avec la MREIC : Corner du 16/10/2025</p>
	novembre	<p><b>Participation au 13-ème séminaire des médiateurs organisé par la Cnaf les 27 et 28/11/2025 au Havre</b></p> <p>Introduction par Christelle DUBOS médiatrice nationale et conclusion de Nicolas GRIVEL, Directeur général de la Cnaf.</p> <p>Actualités des politiques familiales et sociales : Intervention de la Direction des politiques familiales et sociales (Dpfas) de la Cnaf.</p> <p>Actualités du réseau par le pôle médiation nationale et Christelle DUBOS</p> <p>Table ronde sur la coopération entre médiateurs antionaux de la sécurité sociale et les autres services.</p> <p>Travail collectif en ateliers sur le thème de la coopération avec les autres services.</p>
		<p><b>Missions de l'ARIPA : webinaire de la médiation nationale du 7/11/2025</b></p> <p>L'aide au recouvrement des pensions alimentaires, la gestion des prestations d'Asf (Asf recouvrable et Asf différentielle ou complémentaire.</p> <p>Accès à l'outil GAIA (Gestion de l'intermédiation financière) en consultation attribué aux médiateurs</p>

 <p>Communication</p>	mars	<p>Communication externe :</p> <p>→Article dans "Vie de Famille" du mois de mars 2025 : la médiation administrative</p>
	Avril	<p>→Réunion avec les délégués à la Défenseure des Droits le 9/04/25</p> <p>Présentation du rapport d'activité 2024</p> <p>Point sur l'activité de l'année écoulée concernant la médiation administrative .</p> <p>Présentation de la nouvelle téléprocédure destinée aux allocataires.</p> <p>Focus sur "le secret professionnel et la médiation administrative".</p> <p>→Article dans le sharepoint national Médiation le 29/04/2025</p> <p>Résumé de la réunion avec les Défenseurs des droits</p> <p>→Article sous LinkedIn</p> <p>Résumé de la réunion du 9/04/2025 avec les Défenseurs des droits</p> <p>Communication interne :</p> <p>→Présentation de la médiation administrative au CODIREL</p> <p>Présentation des principaux résultats 2024 de la médiation administrative à la Caf 63</p>
	Mai	<p>→Article dans la Newsletter "l'actu en bref" du 13/05/2025</p> <p>- La médiation administrative fait son bilan, réunion avec les Défenseurs des Droits</p> <p>→Article sous Cafcom : Le bilan de la médiation administrative</p> <p>- Lien direct vers le rapport d'activité 2024</p> <p>→Mise en ligne du rapport d'activité 2024 sur le Caf.fr</p>
 <p>Contribution de la médiation à des projets transverse</p>	août	<p>Amélioration continue et simplification des processus</p> <p>Mise en place de l'outil G@ci MEDIATION pour les sollicitations internes : pour une prise en charge rapide des situations complexes ou urgentes.</p> <p>PCI 2025 Campagne sensibilisation au Secret Professionnel</p> <p>Diffusion des informations suite à la LR 2024-257 : Affiche, vidéos et écrans de verrouillage</p>
 <p>Médiation et évolutions réglementaires</p>	mars	<p>Réforme DRM Rsa-Ppa</p> <p>Prise en compte du MNS (Montant Net Social)</p> <p>Modification de la période de référence pour l'étude des droits</p> <p>Mesures compensatoires Rsa lors de la bascule vers le nouveau dispositif</p> <p>Pré affichage des ressources transmises par le DRM avec maintien d'une partie déclarative pour les revenus non récupérés</p>
	Juillet	<p>LR 2025-160 : Régularité de séjour des enfants étrangers</p> <p>La LR 2025-160 : "Mise en conformité avec la directive 2011/98/UE : suppression de l'examen de la condition d'entrée régulière pour les enfants de travailleurs ressortissants d'un Etat tiers", diffusée le 31 juillet 2025 Ses nouvelles instructions tirent les conséquences de l'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) du 19 décembre 2024.</p> <p>Cet arrêt qui porte sur l'interprétation de la directive 2011/98/UE relative au permis unique, rappelle le principe d'égalité de traitement en matière de prestations de sécurité sociale pour les travailleurs titulaires d'un permis unique (titre de séjour).</p> <p>La cour a jugé que la législation française, qui conditionnait la prise en compte des enfants nés à l'étranger pour les prestations familiales à la preuve de leur entrée régulière en France (Articles L512-2 et D512-2 du CSS) était contraire à ce principe d'égalité de traitement établi par la directive.</p> <p>Ainsi, la législation va être mise en conformité avec cette circulaire en prévoyant la suppression de l'examen de la condition d'entrée régulière pour les enfants de travailleurs ressortissants d'un Etat tiers : la condition à examiner sera la qualité de travailleur d'un des deux parents (qui sera appréciée par l'autorisation de travailler formalisée par un titre de séjour permettant de travailler).</p> <p>Dans l'attente de la parution d'un décret modifiant les articles L512-2 et D512-2 du CSS, la LR 2025-160 permet d'appliquer dès maintenant cette évolution (sous couvert d'une lettre ministérielle).</p>
	septembre	<p>Réforme du CMG : Complément de mode de garde</p> <p>Suppression de la distinction des taux 0-3 ans et 3-6 ans, des palliers taux minimum, médian et maximum, extension de l'âge maximal de l'enfant gardé jusqu'à 12 ans pour les familles monoparentales, étude des droits CMG pour chaque parent en cas de résidence alternée,</p>
 <p>Médiation et évolutions techniques</p>	Mars	<p>Evolution de la fonction écrire en Médiation</p> <p>Une nouvelle amélioration de la fonction "écrire" afin de répondre aux évolutions du métier et des attentes. Elle permet d'adresser à l'allocataire une notification intermédiaire lorsque le dossier est en cours de régularisation ou en attente de décision d'une commission, du Conseil Départemental..</p>

# Introduction



## Qu'est-ce que la médiation ?

### QUI PEUT SAISIR LA MEDIATION ?

Après une première réclamation, la demande peut être faite par :

- L'allocataire ou un représentant mandaté,
- Un proche un aidant ou un travailleur social,
- Des partenaires institutionnels (bailleur, association, CCAS..)
- Une autre Caf ou la Cnaf
- Des médiateurs d'autres organismes (Pôle emploi, Cnam, Msa..),
- Des institutions nationales (Défenseur des droits, services de l'Etat, élus...)
- Des services internes.

Objectif : garantir que toute situation complexe puisse être examinée par un tiers neutre, quel que soit l'intermédiaire qui transmet la demande.

### COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR

La demande se fait par écrit et doit expliquer clairement la difficulté rencontrée.

Modes de saisine :

- Téléprocédure sur le site caf.fr (allocataires)
- Adresse mail dédiée (partenaires)
- Courrier postal adressé au Médiateur administratif.

Une demande précise permet une analyse plus rapide et une réponse plus ciblée.

### CE QUE N'EST PAS LA MEDIATION

La médiation n'a pas vocation à remplacer certains recours ou procédures réglementaires.

La médiation n'est pas :

- Un recours contentieux,
- Une remise de dette,
- Une rectification automatique,
- Une médiation familiale,
- Une gestion de litiges privés (Ex: conflit entre bailleur et locataire, désaccord entre parents, différend entre agents...)

Elle ne concerne pas non plus :

- Les dénonciations, les réquisitions, les aides collectives, les problématiques extérieures au champ des prestations Caf.

Le périmètre de la médiation concerne exclusivement les prestations individuelles servies par la Caf. La confidentialité peut être levée uniquement dans des cas exceptionnels, tels que des obligations légales



### REFERENCES

- Loi n° 2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique.
- Article 7 du décret n° 2014-90 du 31 janvier 2014 portant application de l'article 2 de la loi n° 2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique.
- La loi n°2018-727 pour un Etat au service d'une société de confiance, dite loi ESSOC, a été promulguée le 10 août 2018.
- Instruction Interministérielle N° DSS/SD4B/SG/SAFSL/2023/62 du 11 mai 2023 relative aux règles déontologiques applicables aux personnels des organismes de sécurité sociale, particulièrement en matière de prévention des conflits d'intérêts et de moyens mis en œuvre pour cesser dans les meilleurs délais toute situation contrevenant à ces règles.
- LR 2023-167 : Application de l'instruction ministérielle du 11 mars 2023.
- Article R115-5 Code de la sécurité sociale.

### PRESENTATION DE LA FICHE

- Présentation du conflit d'intérêts dans la branche Famille.
- Identification d'une situation de conflits d'intérêts.
- Prévenir et faire cesser une situation de conflit d'intérêts.
- Détecter les risques d'une situation de prise illégale d'intérêts.
- Traiter une situation de conflit d'intérêts en posture de médiateur.

# LE CONFLIT D'INTERETS

## Applicable à la branche Famille Principes généraux

La déontologie définit une éthique collective et individuelle qui doit guider la façon d'agir pour servir l'intérêt général. S'agissant des services publics, elle vise à garantir un fonctionnement exemplaire des institutions et administrations qui doit se manifester dans le comportement de ceux qui les servent.

Elle contribue ainsi à renforcer le lien de confiance entre les citoyens et l'administration. La consécration de la Sécurité sociale en tant que service public implique le respect d'un certain nombre de droits et de devoirs, dont des exigences déontologiques, pour les personnes concourant à son fonctionnement.

L'instruction interministérielle N° DSS/SD4B/SG/SAFSL/2023/62 du 11 mai 2023 relative aux règles déontologiques applicables aux personnels des organismes de sécurité sociale, précise les obligations des personnels des organismes de sécurité sociale, qui, en leur qualité de personnes « chargées d'une mission de service public », sont soumises à une double obligation inhérente à l'exercice d'un service public :

- d'une part, exercer leurs fonctions « avec dignité, probité et intégrité » ;
- d'autre part, veiller « à prévenir ou à faire cesser immédiatement les situations de conflits d'intérêts », la notion de conflit d'intérêts étant définie à l'article 2 de la loi n° 2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique.

Afin de renforcer la culture de la déontologie au sein des organismes de sécurité sociale, l'instruction poursuit les objectifs suivants :

- rappeler les valeurs et principes du service public de la Sécurité sociale ;
- rappeler les obligations incombant aux personnels des organismes de sécurité sociale en matière de déontologie et de prévention des conflits d'intérêts ;
- instaurer des outils (déclaration de liens d'intérêts) ou des mécanismes (obligation de départ) permettant d'éviter toute situation de conflit d'intérêts.

Le principe d'impartialité est lié à l'interdiction pour un agent public de se trouver en situation de conflit d'intérêts. La survenance d'une telle situation doit pouvoir être évitée par des mécanismes préventifs.

*Article 1 de la loi 2023-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique dispose que « [...] les personnes [...] chargées d'une mission de service public exercent leurs fonctions avec dignité, probité et intégrité et veillent à prévenir ou faire cesser immédiatement tout conflit d'intérêts ou tout risque d'influence étrangère [...]. »*

## Identification d'une situation de conflit d'intérêts

L'article 2 de la loi du 11 octobre 2013 caractérise le conflit d'intérêts comme étant :

« Toute situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou à paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif d'une fonction ».

### Le conflit d'intérêts est distinct de l'existence de liens d'intérêts.

Tout conflit d'intérêts provient de l'existence d'un lien d'intérêts mais l'inverse n'est pas vrai : il peut exister des liens d'intérêts sans qu'un conflit d'intérêts ne se matérialise.

Un conflit d'intérêts est caractérisé par la réunion de **trois éléments cumulatifs** : Règle des « 3 i »

Intérêt

Interférence

Intensité

Intérêt

#### s'interroger sur l'intérêt lui-même :

- Est-il **direct** : activité professionnelle secondaire ou ponctuelle), ou **indirect** (ex : profession du conjoint)?
- Est-il **privé** ou **public** (ex : exercice d'un mandat électif) ?
- Est-il **matériel** ou **moral** (ex : exercice de responsabilités bénévoles) ?

Interférence

#### s'attacher à l'interférence :

- **Dimension matérielle** : l'intérêt privé ou public détenu par la personne est-il lié même secteur d'activité que celui dont relève la fonction ou le mandat exercé ?
- **Dimension géographique** : existe-t-il une correspondance entre l'intérêt privé public et le champ territorial concerné par l'exercice de la fonction ou du mandat
- **Dimension temporelle** : s'agit-il d'un intérêt privé ou public pouvant être rega comme contemporain, ou récent ?

#### l'interférence doit être de nature à influencer ou paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de la mission.

Intensité

- A quel point les prérogatives résultant de l'exercice d'une mission de service public permettent-elles de satisfaire un intérêt privé ou de privilégier un autre intérêt public ?
- A quel point cet intérêt privé ou public peut-il profiter de l'exercice d'une mission de service public ?

## Prévenir et faire cesser une situation de conflit d'intérêts

Article L121-4 CGFP : L'agent public veille à prévenir ou à faire cesser immédiatement les situations de conflit d'intérêts défini à l'article L. 121-5 CGFP dans lesquelles il se trouve ou pourrait se trouver.

### Prévenir et faire cesser pour éviter le risque de prise illégale d'intérêts

Publicité de l'intérêt

Le déport

La renonciation à l'intérêt

La publicité de  
l'intérêt

Faire une **déclaration** de lien d'intérêts (Cafstore)  
Informer le supérieur hiérarchique et le référent déontologue

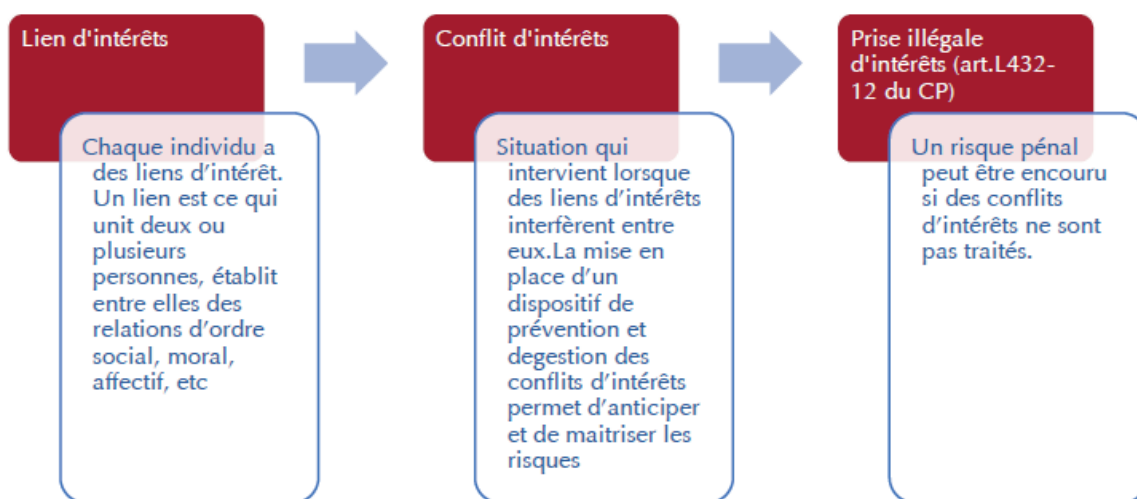
Le déport

Identifier l'**objet/la matière** sur lequel se déporter  
**Organiser la procédure de déport** : délégation de la prise de décision et de la signature, publicité préalable pour ne pas être informé des éléments relatifs à la décision, ne pas participer aux réunions préparatoires, sortir de la salle au moment de la prise de décision, prévenir son supérieur hiérarchique  
**Diffuser** le contenu et la procédure de déport aux personnes concernées

La renonciation à  
l'intérêt

Situation ne pouvant pas être réglée par un déport ou lorsque l'intérêt est d'une nature telle qu'il est impossible de s'en départir  
Ex : fonctions bénévoles, intérêts financiers.

## Détecter les risques de la prise illégale d'intérêts



### Risque pénal :

La prévention des conflits d'intérêts consiste à faire en sorte que les liens d'intérêts ne se transforment jamais en prise illégale d'intérêts

#### *L 432-12 al 1 du code pénal*

*« Le fait, par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public ou par une personne investie d'un mandat électif public, de prendre, recevoir ou conserver, directement ou indirectement, un intérêt de nature à compromettre son impartialité, son indépendance ou son objectivité dans une entreprise ou dans une opération dont elle a, au moment de l'acte, en tout ou partie, la charge d'assurer la surveillance, l'administration, la liquidation ou le paiement, est puni de cinq ans d'emprisonnement et d'une amende de 500 000 €, dont le montant peut être porté au double du produit tiré de l'infraction ».*

#### *Exemple de prise illégale d'intérêts :*

*Traitement d'un dossier AL d'un locataire dont le bailleur est le médiateur.*

Au-delà du risque pénal, il existe d'autres risques :

- Risque de sanction disciplinaire pour l'agent,
- Risque d'annulation d'une décision ou d'attribution d'un marché,
- Risque réputationnel de l'organisme et/ou de l'agent.

# LE CONFLIT D'INTERETS

## En médiation Organiser le déport

Article R115-5 Code de la Sécurité sociale :

*IV.-Le médiateur accomplit sa mission en toute impartialité et ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une réclamation qui lui est soumise.*

*Il veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts.*

*Le médiateur déclare, s'il y a lieu, qu'il a un lien direct ou indirect, notamment d'ordre familial, professionnel ou financier, avec la personne dont la réclamation est examinée.*

*Lorsque tel est le cas, la réclamation est traitée par le médiateur d'un autre organisme de même nature.*

Le médiateur est un agent Caf, il doit se conformer aux procédures mises en place dans sa Caf. Les consignes déontologiques en ce qui concerne le déport sont données au niveau national par la Déontologue nationale. En cas de conflit d'intérêts, l'agent doit se déporter sur un autre agent. Le médiateur, s'il est seul à exercer cette mission dans sa Caf pourra être gêné pour organiser le déport. Ainsi le Pôle national préconise de mettre en place une organisation spécifique dans ce cas.

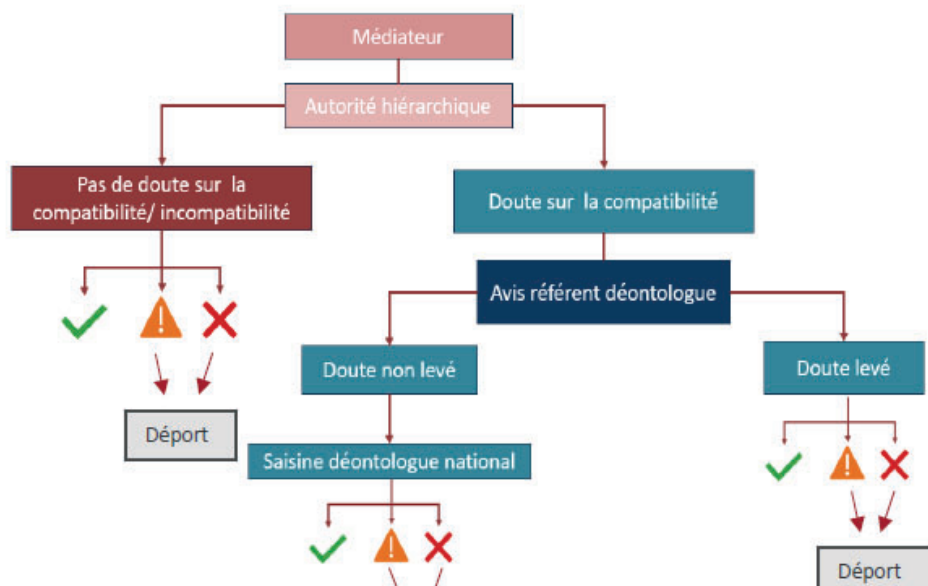
### Organiser le déport

Le déport doit être organisé en lien avec l'autorité hiérarchique. La pôle médiation propose une procédure afin de faciliter la gestion de ces situations.













#### ➤ Vers qui se déporter ?









Le déport peut se faire vers un autre médiateur de sa Caf ou vers un médiateur d'une Caf de sa région

L'autorité hiérarchique est le deuxième gardien du principe d'interdiction des conflits d'intérêts, le premier étant l'agent lui-même. Elle contrôle le respect des règles déontologiques pour les agents sous sa responsabilité et peut donc solliciter le déport.



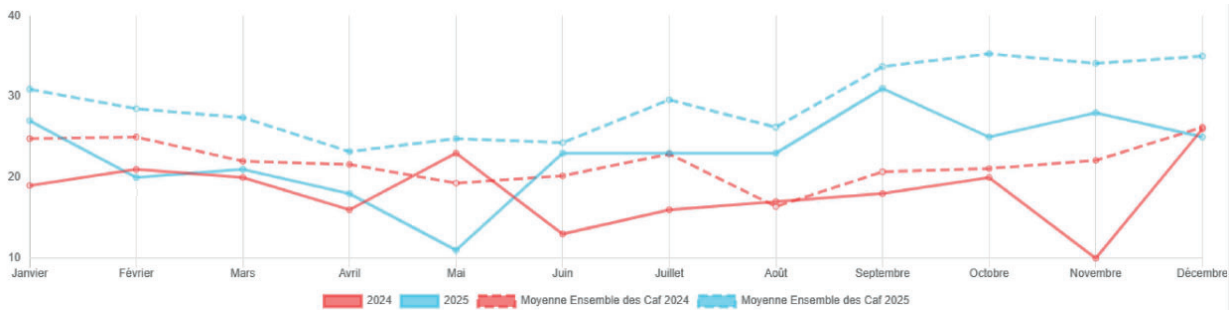


2025		2024	Tendance
<b>Recevabilité des demandes de médiation</b>			
	272 Demandes reçues	220	↑
	97 Demandes hors médiation, orientées vers d'autres services	65	↑
	Les demandes irrecevables représentent 35.7 % du volume total des saisines reçues	30 %	↑
<b>Profil des requérants à la médiation</b>			
	47.4 % sont des personnes isolées (82 dossiers)	50 %	↔
	43.9 % sont en activité (salariés ou travailleurs indépendants)	32.4 %	↑
Q. F	40.3 % ont un quotient familial compris entre 501 et 1000 euros.	49 %	↔
<b>Principaux émetteurs des saisines</b>			
	63 % des saisines proviennent des allocataires	48 %	↑
	17 % des saisines émanent d'un tiers	24 %	↔
 DDD	7.4 % des saisines émanent du Défenseur des droits	16 %	↔
<b>Emetteurs en augmentation // 2024</b>			
Services internes : 5.7 % (10 dossiers)		5.2 %	↑
CNAF et autres Caf : 2.9 % (5 dossiers)		0.6 %	↑
<b>Principaux motifs des saisines</b>			
	42.3 % sont liées à une absence de paiement (74 dossiers)	44.5 % (69)	↑
	30.3 % concernent une incompréhension relative aux droits (53 dossiers)	28 % (45)	↑
	18.3 % concerne l'incompréhension perçu/remboursement (32 dossiers)	10.3 % (16)	↑
<b>Motifs en diminution // 2024</b>			
5.7 % Absence de réponse (10 dossiers)		9.7 %	↔
12.6 % Non-prise en compte des pièces fournies (22 dossiers)		20.6 %	↔
<b>Prestations concernées par les demandes de médiation</b>			
	28.6 % concernent une aide au logement (50 dossiers)	37 % (57)	↔
RSA	27.4 % concernent le Rsa + Prime exceptionnelle. : (48 dossiers)	27 % (43)	↑

PPA	26.3 % concernent le Rsa. : (46 dossiers)	16.8 % (26)	↑
Prestations en augmentation // 2024			
	5.7 % PAJE : 10 demandes : prime naissance, CMG, AB	4.5 % (7)	↑
Cause des saisines après analyse du médiateur			
X	Pas d'erreur Caf dans 72.6 % des situations	52 %	↓
	4 % concernent une erreur de législation	9 %	↓
	8 % concernent une réponse Caf inadaptée	9 %	
	5.1 % concernent le délai de traitement	7.7 %	↓
	3 % concernent une erreur de liquidation	12 %	↓
Résolution des dossiers			
	38.3 % des demandes donnent lieu à une révision du dossier	52 %	↓
Délais			
	Le délai de prise en charge des saisines s'élève à 1.65 jours Le délai réel (entre la saisine et la réponse du médiateur) s'élève à 17 jours	1.79	↓
Incidence financière de la médiation			
	128 120 € de rappels	186356	↔
	732 € d'indus ont été annulés suite à une médiation (erreurs Caf ou situation financière fragile)	4	↑
	26 710 € d'indus ont fait l'objet d'une remise (commission de recours amiable)	14 703	↑
	267 € d'indus ont en revanche été détectés à la suite du médiateur	1700	↔

# La médiation en chiffres

## Nombre de saisines et évolution



Le nombre de saisines a augmenté de 25.57% sur l'année 2025 par rapport à 2024. On compte 272 demandes de médiation pour l'année 2025, contre 220 en 2024. Soit une moyenne de 23 dossiers par mois.

A noter que sur ces demandes, 97 ne relevaient pas de la médiation, contre 62 en 2024.

L'étude quantitative réalisée par la Cnaf à partir du tableau de bord porte sur **175 dossiers clos** contre 155 en 2024.

Les demandes hors médiation correspondent à des demandes de renseignements (problème de mutation, internet, demande d'accès aux documents administratifs...) et envoi de pièces justificatives pour 19%, à l'absence de démarches préalables pour 48.5%. (Réclamations et réclamations envoyées le même jour que la demande de médiation).

Ces demandes hors médiation représentent 35.7% de l'ensemble des saisines.

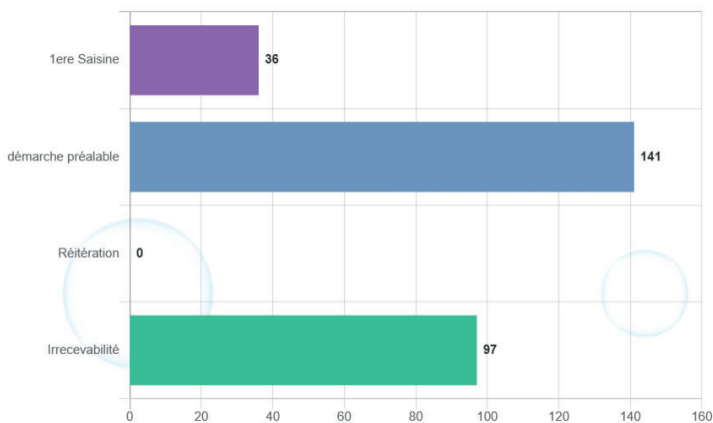
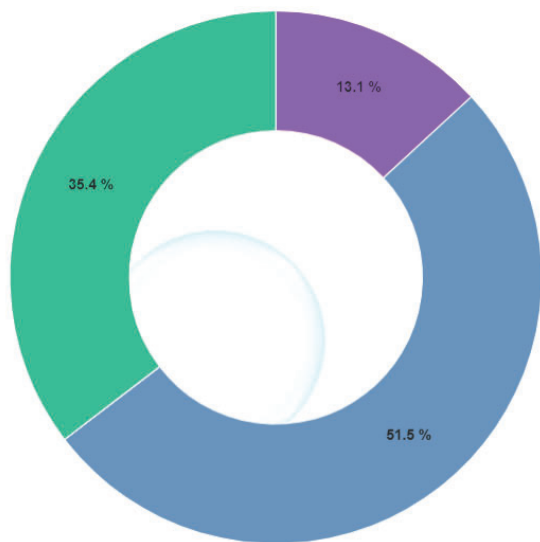
Bien qu'elles soient irrecevables, elles font l'objet d'une étude, d'une réponse à l'allocataire, et d'une orientation vers un service interne de la Caf ou vers un partenaire, et d'une indexation des pièces justificatives dans le dossier allocataire.

## Évolution du nombre de demandes et répartition mensuelle

Les demandes représentent 0,76% des demandes de l'ensemble des Caf (35 555).

La Caf du Puy-de-Dôme comptait **133 331 allocataires** au 30 juin 2025, soit 1.03% du fichier national des allocataires (12 888 188 allocataires au 30/06/25).

## ORIGINE DE LA DEMANDE EN%



Les démarches préalables correspondent aux réclamations faites en amont par les allocataires et pour lesquelles la réponse n'est pas satisfaisante (non-réponse, réponse peu ou pas claire pour l'allocataire...). Comme chaque année, il est opportun de faire une corrélation entre le bilan chiffré des réclamations de l'année 2024 et celui des demandes de médiation.

- 27 149 réclamations déposées à la Caf 63 contre 29 051 en 2024.
- 94.34% sont traitées dans un délai de 10 jours contre 98.7% en 2024.
- Le délai moyen de traitement est de 5.9 jours contre 2.6 jours en 2024.

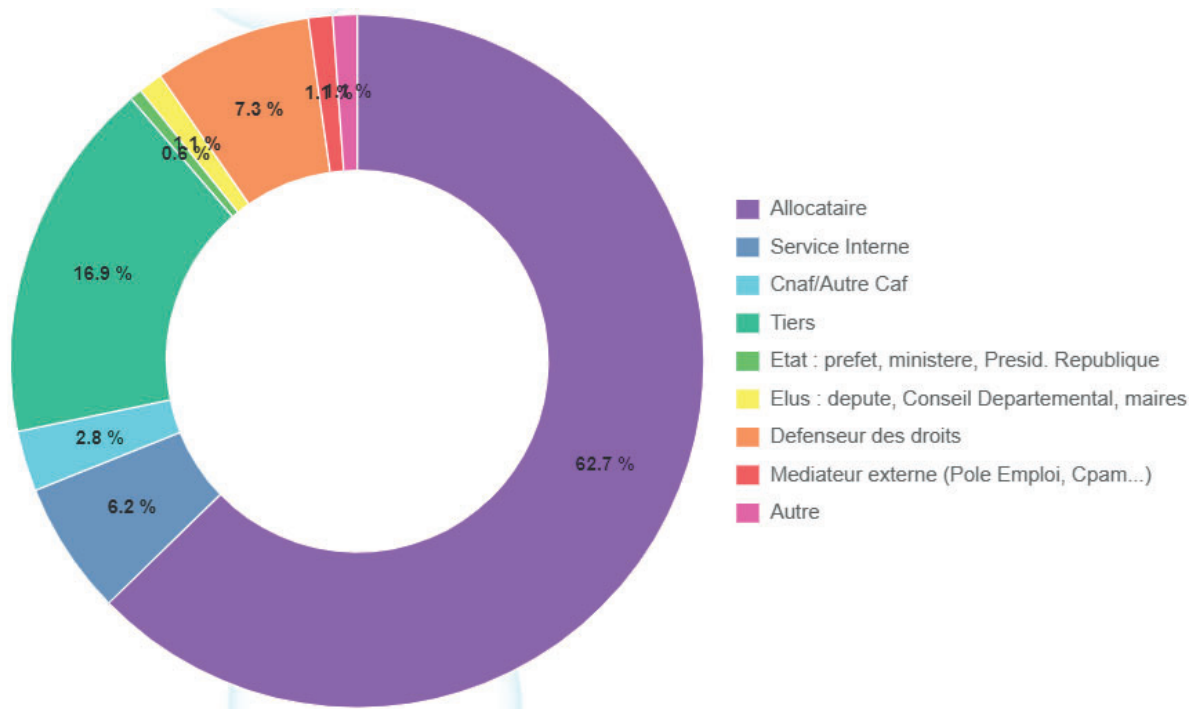
### Répartition par prestations :

- 6 619 réclamations sur les aides au logement.
- 3 523 réclamations sur la prime d'activité.
- 3 362 réclamations sur le Rsa.

Les Conseillers de Service à l'Usager et les Gestionnaires Conseil Allocataire répondent rapidement aux réclamations. Cependant les réponses apportées ne sont pas toujours complètes et l'allocataire réitère sa demande.

Certaines de ces réclamations peuvent se transformer en demande de médiation par manque de clarté.

## L'ÉMETTEUR DE LA DEMANDE



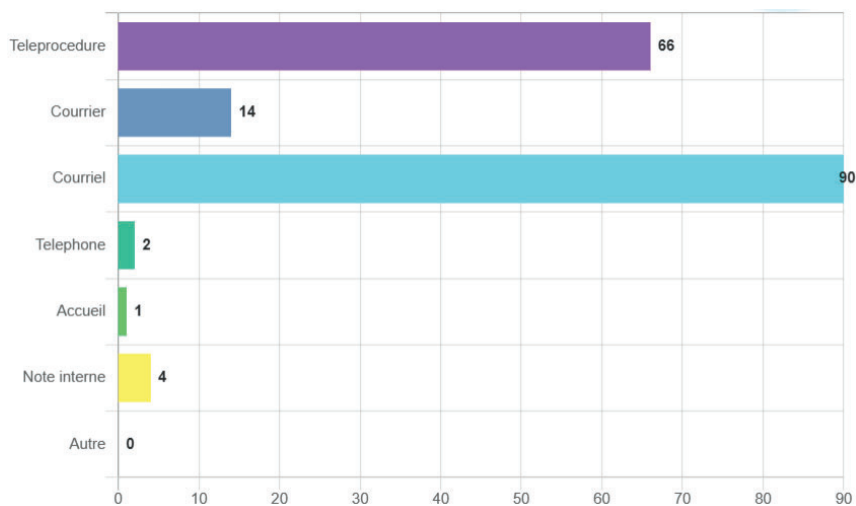
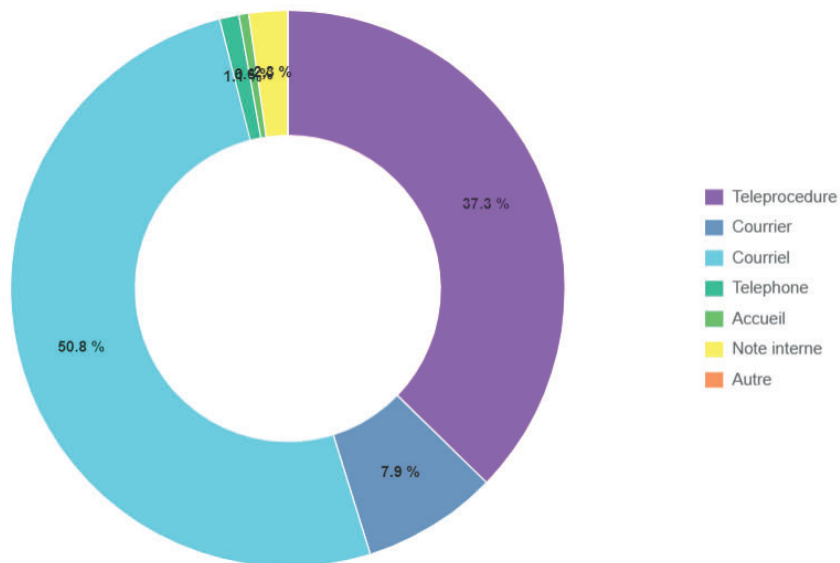
Comme en 2024, l'allocataire est le demandeur principal de médiation. (62.7% des demandes soit 111 demandes).

Ce service est maintenant bien connu des allocataires et ces derniers n'hésitent pas à recourir à cette possibilité.

Les demandes qui émanent des Tiers : (Assistante sociale, tuteurs, assistants de service social...) représentent 16.9% des demandes contre 23.9% en 2024.

Celles des délégués du Défenseur des Droits viennent, cette année, en troisième position avec 7.3% des demandes. Elles représentent 13 demandes contre 25 en 2024.

## LES MODES DE SAISINE

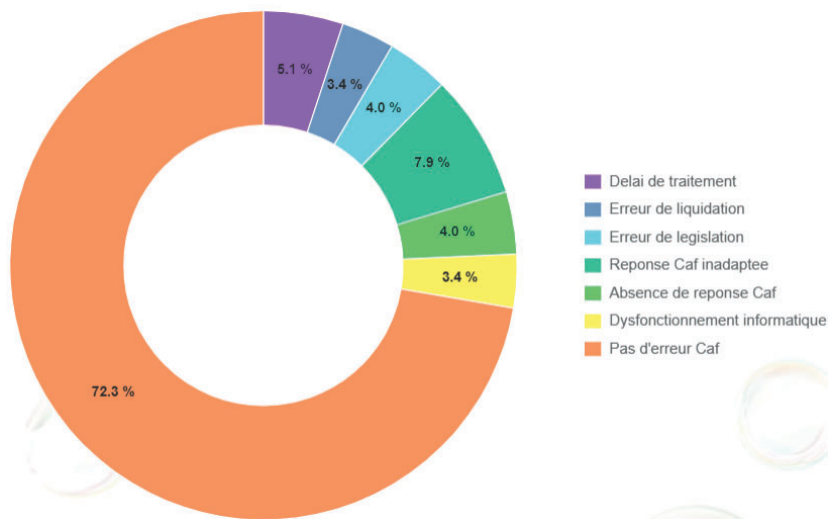


La répartition des modes de saisine a évolué par rapport à 2024 depuis la mise en œuvre de la téléprocédure le 17 octobre 2024.

Les saisines sont principalement effectuées par le biais du courriel ou de la téléprocédure. Plus rapides et plus fiables, ces modes de contacts sont favorisés par les allocataires et les intervenants extérieurs.

- 90 saisines par courriels sur 172 dossiers, contre 117 sur 159 saisines en 2024.
- 66 saisines par téléprocédure soit 37.3%.
- 14 saisines par courrier contre 33 en 2024.

## LES CAUSES DE LA DEMANDE DU POINT DE VUE DE LA CAF



- 72.3% des cas ne proviennent pas d'une erreur de la Caf (contre 51.6% en 2024).
- 3.4% proviennent d'une erreur de liquidation : erreur de saisie, suspensions des droits à tort, pièces non traitées, non valorisation des droits après saisie...) contre 12.3% en 2024.
- 4% concernent une erreur de législation contre 9% en 2024. Cette catégorie regroupe les dates d'ouverture de droit erronées, la neutralisation de revenus non effectuée, le droit des enfants étrangers non étudié...

On note une très nette diminution de ces deux types d'erreur par rapport à 2024.

La vigilance des gestionnaires conseil a été renforcée en 2024 par un accompagnement individuel plus ciblé et des formations plus fréquentes.

- 7.9% concernent une réponse Caf inadaptée (contre 9% en 2024)
- 4% concernent une absence de réponse Caf (contre 5.8% en 2024). Ces demandes proviennent soit des demandes de recours pour lesquelles aucune réponse n'a été apportée, soit d'une absence de réponse à un courriel. Cela englobe également les réponses partielles aux questions des allocataires ou les réponses dites « génériques » qui ne renvoient pas à l'allocataire la prise en compte de sa question.

On note une légère amélioration sur ce type de réponse par rapport à 2024. L'accent doit être mis sur ces points en 2026.

- 5.1% mettent en cause le délai de traitement contre 7.7% en 2024. Dû principalement au retard global du traitement des dossiers mais également aux dossiers mis en attente ou à la non-édition de certains certificats de mutation.

- 3.4% concernent un « dysfonctionnement informatique » contre 4.5% en 2024. Il s'agit de certains Bugs concernant le calcul sur les droits suite au passage de version ou au passage d'une chaînes telle que celle avec France travail qui peut avoir un décalage avec une situation professionnelle plus récente de l'allocataire, non encore enregistrée dans leurs services.

Ces situations engendrent des droits erronés et peuvent entraîner des indus à l'allocataire.

## LES MOTIFS DE LA DEMANDE DU POINT DE VUE DU DEMANDEUR

Motifs	Caf 631 2024 (en %)	Caf 631 2024 (en nb)	Caf 631 2025 (en %)	Caf 631 2025 (en nb)
Absence de réponse	9,7 %	15	5,7 %	10
Absence de paiement	44,5 %	69	42,3 %	74
Non prise en compte d'informations/PJ	20,6 %	32	12,6 %	22
Incompréhension décision CAF	28,4 %	44	30,3 %	53
Incompréhension perçu/remboursement	10,3 %	16	18,3 %	32

Les prestations versées par la Caisse d'Allocations familiales constituent un pilier essentiel de la solidarité nationale, en soutenant les familles face aux charges du quotidien et en garantissant un accès effectif aux droits sociaux.

L'analyse des saisines en médiation pour l'année 2025 met en évidence les principales difficultés rencontrées par les allocataires.

Ainsi, 42.3% des demandes concernent une absence de paiement, soulignant le caractère indispensable de ces aides dans l'équilibre financier des foyers.

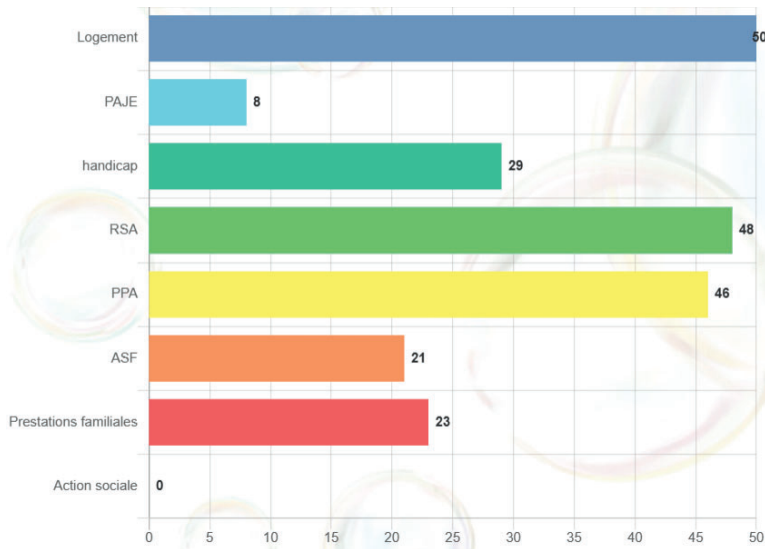
Par ailleurs, 30.3% des saisines relèvent d'une incompréhension relative à une décision de la Caf et 18.3% d'incompréhensions liées à un trop-perçu ou à une demande de remboursement.

A cela s'ajoutent 12.6% des situations liées à la non prise en compte des informations ou des pièces transmises par l'allocataire, ainsi que 5.7% concernent une absence de réponse de l'organisme.

Ces éléments illustrent à la fois la complexité des dispositifs et les enjeux d'accès effectif aux droits.

Dans ce contexte, la médiation administrative joue un rôle central en facilitant la compréhension des décisions, en rétablissant le dialogue avec l'institution et en contribuant à sécuriser les parcours des usagers.

## LES PRESTATIONS CONCERNÉES (EN NOMBRE)



Le logement reste en tête des demandes de médiation : 28.2% des demandes contre 36.8% en 2024.

Le Rsa en deuxième position : 27.1% contre 28.4% en 2024.

La Ppa en troisième position avec 26% des demandes contre 37.7% en 2024. Des problématiques liées au contrôle des ressources annuelles, le net à payer. La mise en place du dispositif de ressources mensuelles (DRM), en mars 2025, a permis d'améliorer nettement ces résultats.

En effet, le DRM, déjà utilisé depuis janvier 2021 pour le calcul des aides au logement, est utilisé depuis mars 2025 pour récupérer les ressources utiles au calcul de la Prime d'activité et du Revenu de solidarité active.

Le handicap arrive en quatrième position avec 16.4% des demandes soit 29 dossiers.

## DELAIS DE TRAITEMENT

### > La météo de la médiation

Meteo	Cnaf 2024	Cnaf 2025	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 631 2024	Caf 631 2025
⌘ Delai de prise en charge en jours ouvrés	3,32 j ☀️	4,09 j ☀️	7,17 j ☀️	5,12 j ☀️	1,79 j ☀️	1,65 j ☀️
⌘ Delai reel en jours ouvrés	27,86 j 🌈	24,46 j 🌈	25,57 j 🌈	22,80 j 🌈	9,47 j 🌈	17,17 j 🌈
📁 Dossiers Clos	188 🏠	189 🏠	20 925 🏠	24 579 🏠	155 🏠	175 🏠

	Cnaf 2024	Cnaf 2025	Ensemble des Caf 2024	Ensemble des Caf 2025	Caf 631 2024	Caf 631 2025
Dossiers hors médiation	40 🏠	33 🏠	5 146 🏠	9 054 🏠	65 🏠	97 🏠

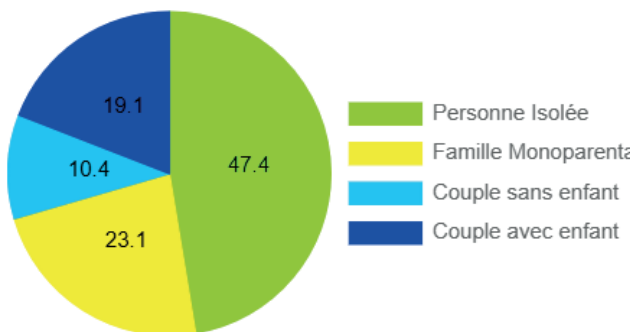
#### Prise en charge des saisines : 1.65 jours contre 1.79 jours en 2024

Cette baisse s'explique par la mise en place de la continuité de service en 2022 et l'importante utilisation des courriels.

Ce délai est nettement inférieur à l'objectif d'une réponse en moins de 8 jours fixée par la Cnaf.

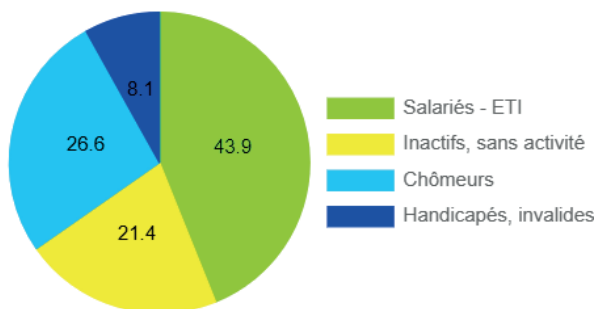
**Délai de traitement réel : 17.17 jours** (calendaires) contre 9.47 jours en 2024.

## LA TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES / RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE FOYERS



- 82 demandes issues de personnes isolées, elles prédominent par rapport à l'ensemble des demandes,
- 40 demandes concernent une famille mono parentale
- 33 demandes issues des familles avec enfant(s)
- 18 demandes issues de couples sans enfant

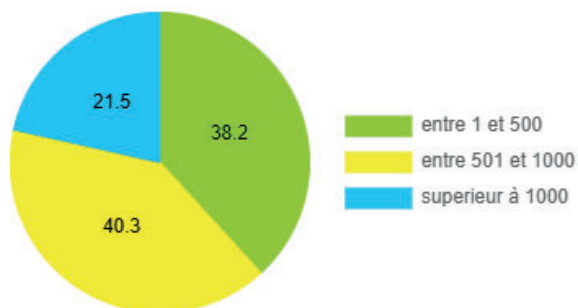
### LA TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES / RÉPARTITION PAR ACTIVITÉ



A l'inverse de l'année 2024 la catégorie des salarié• ETI arrive en première catégorie des saisines. (76 saisines)

- 26.6% contre 24.3% en 2024 sont chômeurs : 46 saisines
- 21.4% contre 33.8% en 2024 sont inactifs ou sans activité : 37 saisines
- 8.1% contre 9.5% en 2024 sont handicapés, invalides : 14 saisines

### LA TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES / RÉPARTITION PAR QF



Les saisines ne relèvent pas des allocataires qui ont les QF les plus bas : 38.2% contre 35.2% l'an dernier.

- 40.3% relèvent des allocataires avec un coefficient entre 501 et 1000 euros
- 21.5% ont un QF supérieur à 1000 euros contre 15.7% en 2024.

L'ensemble de ces résultats montrent une répartition assez équilibrée des motifs de saisines et des profils des requérants.

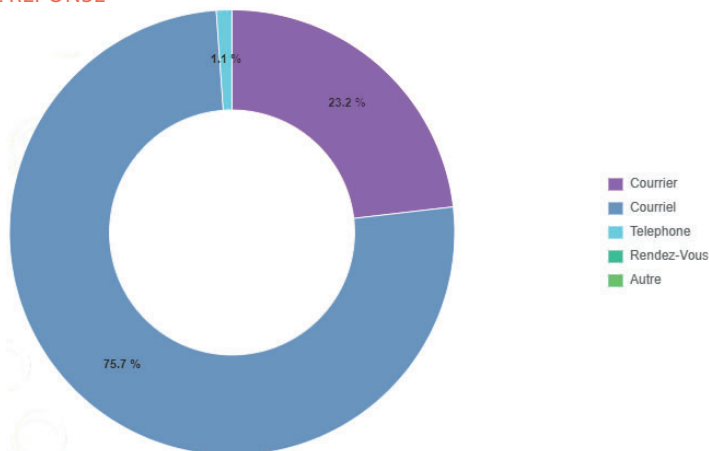
La médiation semble avoir un impact financier significatif, avec des rappels importants et des indus annulés ou remis.

Les délais de traitement sont relativement courts, ce qui est positif pour les requérants.



# La réponse apportée par la Médiation

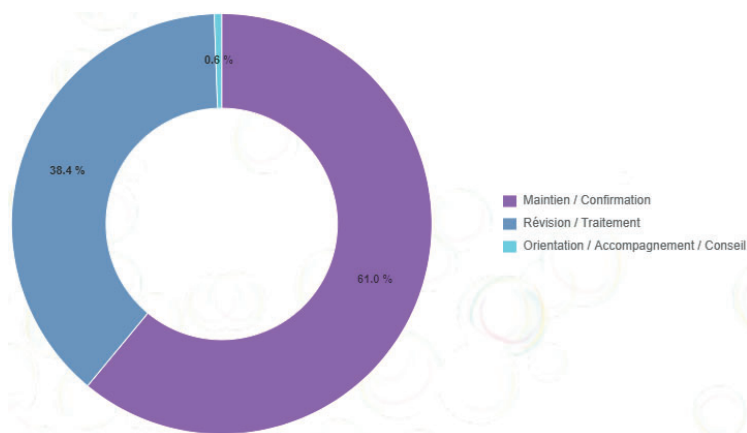
## LES MODES DE RÉPONSE



Les réponses sont en majorité effectuées par courriels. C'est le mode favorisé par les allocataires et les intervenants extérieurs car il permet une importante réactivité.

Il a été complété par des échanges téléphoniques pour des situations urgentes et/ou complexes pour apporter une réponse encore plus rapide.

## LES MODES DE RESOLUTION



## L'IMPACT FINANCIER

### Rappels Caf 631



2024: 186 355,65 €

2025: 128 120,06 €

### Indus Caf 631



2024: 1 699,72 €

2025: 267,00 €

La révision des dossiers à la demande de la médiation a engendré :

- 51 rappels pour un montant global de 128 120.06 euros, contre 61 rappels de 186 355.65 euros en 2024.
- 1 indu pour un montant de 267 euros contre 1 indu d'un montant de 1 699.72 euros en 2024.
- 1 indu injustifié pour un montant global de 731.70 euros.
- 4 indus injustifiés remis en commission pour un montant de 26 710.62 euros contre 1 indu d'un montant 14 703.34 euros en 2024.

### Indus injustifiés Caf 631



2024: 4,00 €

2025: 731,70 €

### Indus remis en commission Caf 631



2024: 14 703,34 €

2025: 26 710,62 €

**Les saisines via la téléprocédure médiation administrative :**

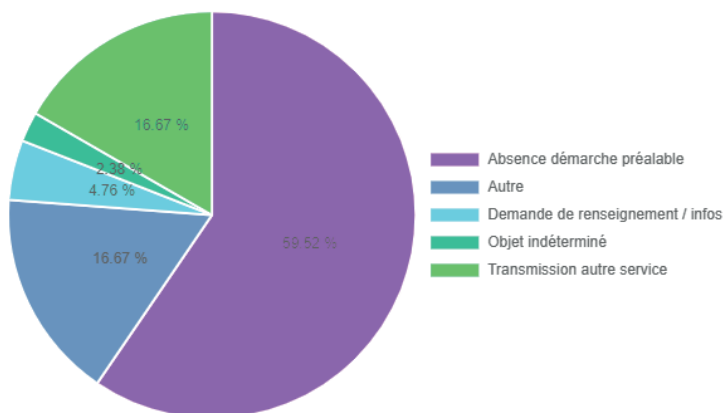
65 demandes ont été adressées via la téléprocédure médiation. Cela représente 37,1% de l'ensemble des saisines prises en charge par la médiation.

20 demandes ont abouti à une révision du dossier, soit un taux de révision de 30,8%. A titre de comparaison, tous canaux confondus, le taux de révision des dossiers s'élève à 38,3%.

Le taux d'irrecevabilité s'élève à 39,3% pour les saisines transmises via la téléprocédure contre 35,7% tous canaux confondus.

Le délai de prise en charge des saisines recevables s'élève à 1,35 jours pour les saisines transmises via la téléprocédure contre 1,65 jours tous canaux confondus.

Motif d'irrecevabilité des demandes adressées via la téléprocédure en pourcentage



**Les saisines via la téléprocédure médiation administrative :**

J'observe une augmentation significative des saisines relatives aux dossiers de fraude, qui représentent 17.12% des saisines, contre 9% en 2024. Ces saisines interviennent majoritairement après la reconnaissance du caractère frauduleux du dossier. Dans ce cadre la médiation est contrainte par le cadre réglementaire. En effet, en l'absence d'éléments nouveaux apportés par l'allocataire, le médiateur ne peut pas solliciter un réexamen en commission des fraudes, ce qui conduit fréquemment à une confirmation de la fraude auprès de l'allocataire.

Néanmoins, la médiation conserve un rôle d'accompagnement, notamment en proposant, lorsque la situation le justifie, une adaptation du plan de recouvrement des indus. Ceci afin de tenir compte des capacités de remboursement des allocataires et prévenir les situations de fragilité.

Par ailleurs, l'intervention de la médiation sur certains dossiers a permis :

- 51 rappels de droits
  - La notification d'un indu
  - 4 indus ayant fait l'objet d'une remise de dette.

Ces résultats illustrent le rôle équilibré de la médiation, à la fois garante du respect des règles et vecteur d'ajustement individualisé des situations.



*Caf*

*À votre écoute*



# Constats et préconisations de la médiation

## L'année observée met en évidence les points suivants :

### 1. Une augmentation nette des décisions confirmées :

La médiation confirme la justesse des droits dans 61% des saisines contre 42.6% en 2024, soit une progression importante qui traduit :

- Une meilleure fiabilité globale des décisions initiales,
- Une clarification accrue des situations dès le premier traitement,
- Et possiblement une évolution du profil des saisines, avec des contestations moins fondées juridiquement.

Les causes identifiées des saisines (erreurs de législation, de liquidation ou réponses inadaptées) soulignent néanmoins des axes de vigilance :

- La maîtrise réglementaire,
- La qualité de la liquidation,
- La pertinence des réponses apportées aux allocataires.

### 2. Une diminution des révisions de décision :

La part des décisions révisées s'établit à 38.4%, contre 51.6% en 2024. Cette baisse reflète :

- Une amélioration du traitement initial des dossiers,
- Une réduction des erreurs nécessitant correction,
- Une meilleure prise en compte des droits en amont.

Les révisions demeurent toutefois essentielles car elles permettent de :

- Réintégrer des éléments non pris en compte initialement,
- Corriger des situations complexes,
- Garantir une équité de traitement grâce à l'intervention de la médiation.

### 3. Une amélioration de la qualité de traitement :

La diminution des montants des rappels aux allocataires constitue un indicateur positif fort qui traduit :

- Une montée en compétence des agents,
- L'efficacité des actions d'accompagnement individuel,
- L'impact des formations mises en place.

Cette dynamique contribue à améliorer la compréhension des droits et à renforcer la relation avec les allocataires.

#### 4. Une forte baisse des orientations externes :

Les orientations vers des tiers chutent à 0.6% contre 5.8% en 2024.

Cela met en évidence :

- Une capacité accrue de traitement en interne,
- Une résolution plus directe des litiges,
- Un parcours allocataire simplifié.

Les résultats traduisent une amélioration globale de la qualité de service et une maturation du dispositif de médiation.

Les évolutions observées (hausse des décisions confirmées, baisse des révisions et orientation externes) témoignent :

- D'une fiabilisation des procédures internes,
- D'une efficacité accrue du traitement des dossiers,
- D'un renforcement du rôle de la médiation comme levier d'amélioration continue.

Le focus sur les dossiers de fraude met en lumière une évolution des motifs des saisines ainsi qu'un rôle de la médiation davantage centré sur l'explication, la régulation et l'accompagnement notamment en matière de recouvrement.

Des axes de vigilance demeurent comme la sécurisation des pratiques réglementaires et la qualité des réponses apportées aux allocataires afin de consolider cette dynamique positive.

### **Au regard des motifs de saisine, plusieurs axes d'amélioration peuvent être envisagés :**

---

#### LE RENFORCEMENT DE LA CLARTÉ ET DE L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION

Certaines saisines trouvent encore leur origine dans une incompréhension des décisions, plus que dans une erreur de fond.

Levier prioritaire pour réduire les incompréhensions liées aux décisions (30.3% des saisines) et aux situations de trop-perçu (18.3%), une communication plus pédagogique et anticipée permettrait une meilleure appropriation des règles par les allocataires.

- Renforcer la pédagogie des réponses (explications claires, personnalisées, contextualisées)
- Poursuivre le développement de modèles de courriers enrichis intégrant des explications simplifiées amorcé en 2025.
- Sensibiliser les agents à l'enjeu de la relation allocataire dans la prévention des recours.

---

## RENFORCEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ET DES CONTACTS DIRECTS AVEC LES ALLOCATAIRES

En particulier les plus vulnérables, ainsi que la valorisation de la médiation comme outils d'analyse des dysfonctionnements, constituent des leviers complémentaires pour améliorer durablement l'accès aux droits et la relation de confiance avec l'institution.

- Encourager les contacts sortants (appels, accompagnement) pour les situations sensibles.

---

## FIABILITÉ DU TRAITEMENT DES INFORMATIONS TRANSMISES PAR LES USAGERS

Afin de réduire les situations de non prise en compte des pièces ou des données (12.6% des saisines).

Cela suppose une sécurisation des circuits de traitement et une meilleure traçabilité des échanges. (Co-production, note interne).

---

## CONSOLIDER LA DYNAMIQUE DE MONTÉE EN COMPÉTENCE DES AGENTS

La baisse des rappels et des révisions traduit une amélioration déjà engagée. Il faut alors :

- Pérenniser les dispositifs d'accompagnement individuel,
- Agir sur les points de fragilité identifiés par la médiation,
- Valoriser les retours d'expérience de la médiation comme outils d'apprentissage collectif.

---

## AMÉLIORATION DES DÉLAIS DE TRAITEMENT ET DU SUIVI DES DOSSIERS

Essentiel pour répondre aux situations d'absence de paiement (42.3% des saisines) et limiter les absences de réponse (5.7%).

Dans cette optique, le traitement systématique et prioritaire des requêtes concernant l'arrêt des droits afin évite les ruptures de droits.

---

## RENFORCER LE RÔLE DE LA MÉDIATION COMME OUTIL D'AMÉLIORATION CONTINUE

La médiation apparaît comme un observatoire privilégié des dysfonctionnements et des incompréhensions.

- Intégrer les enseignements de la médiation dans les plans d'action qualité,
- Positionner la médiation comme un acteur de prévention et non uniquement de correction afin de réduire durablement les litiges.





# Bilan 2025

## Perspectives et plan de travail 2026

---

### LES ACTIONS MENÉES EN 2025

- Réunion annuelle avec les Délégués régionaux de la Défenseure des droits le 9 avril 2025.
- Amorcé en 2024 avec la médiatrice de la CPAM, ce partenariat s'est poursuivi sur 2025 et doit s'étendre en 2026 avec les autres organismes de sécurité sociale.
- Utilisation de la plateforme PEP'S (Plateforme d'échange Partenaire Sécurisée) dans les échanges de documents avec les partenaires de la médiation administrative. Ce dispositif a été présenté aux Délégués régionaux de la Défenseure des droits le 9/04/25 pour utilisation lors des échanges avec la médiation administrative. Un nouveau dispositif sera prochainement présenté suite à l'arrêt de PEP'S.
- La médiation a participé à la création de modèles de courrier mis à disposition des gestionnaires Conseil sous l'outil « Kiosque » afin d'améliorer les écrits.
- Les Gestionnaires Conseil et Conseillers de service à l'utilisateur ont été resensibilisés à l'importance des écrits et des appels sortants pour expliquer les indus lors d'une intervention de la médiatrice à la journée du personnel de la Caf du Puy-de-Dôme.
- Mise en place de l'outil G@ci en septembre 2025 pour les sollicitations internes de la médiation administrative. A ce jour, 17 médiations ont été réalisées par ce biais.

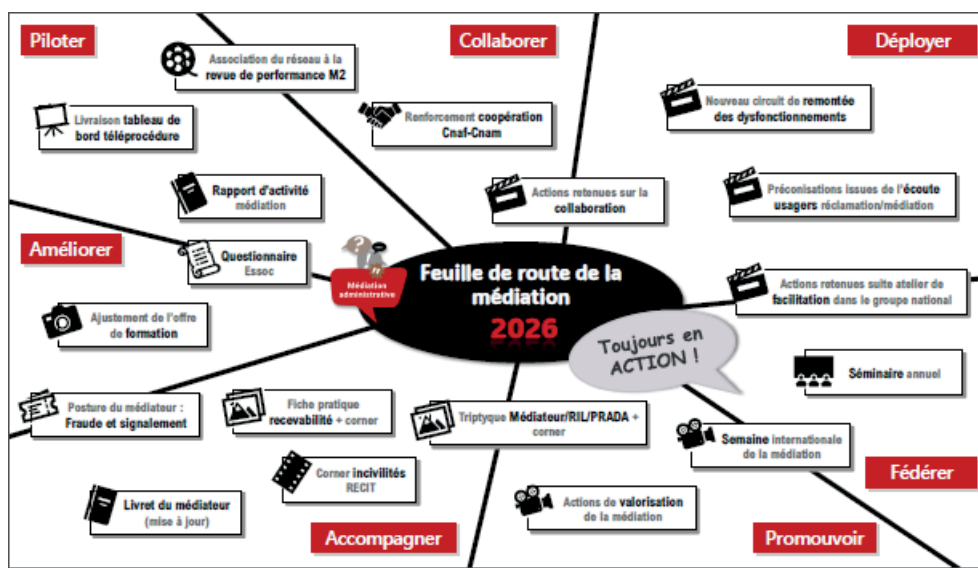
*« La médiation ne se limite pas à résoudre les litiges,  
Elle éclaire les pratiques, renforce la qualité de service  
et place l'utilisateur au cœur d'une amélioration continue »*

*Kathy. GUILLAUME  
Médiatrice administrative*

## LES ACTIONS À MENER EN INTERNE ET EN PARTENARIAT POUR 2026

- Réunion annuelle avec les Délégués régionaux de la Défenseure des droits. Elle est programmée au 2ème trimestre 2026.
  - Renforcer les partenariats avec les médiateurs externes (Pôle emploi, Cnam, Carsat) pour une meilleure coordination et un traitement plus efficace des dossiers.
  - Poursuivre les bilans avec la Responsable du service Prestations et les Managers des unités pour partager les constats et préconisations.
  - Promouvoir l'utilisation des modèles de notification d'indu mis à disposition sous l'outil interne « Kiosque » et enrichir cette base afin d'améliorer les écrits.
  - Améliorer la connaissance, la compréhension et le recours à la Médiation administrative par les agents afin de renforcer la relation avec les allocataires et réduire les contentieux.
- Présentation en réunion d'équipe ou pendant la semaine nationale de la Médiation,
- Campagne interne (Intranet, affiches)

## FEUILLE DE ROUTE NATIONAL POUR 2026





# Médiation administrative

