

RAPPORT D'ACTIVITÉ

MÉDIATION ADMINISTRATIVE
2025

neutralité
impartialité indépendance
initiative dialogue confiance
empathie
écoute



TABLE DES MATIÈRES

L'ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	4
LE MOT DES MÉDIATEURS	5
1. Présentation du territoire	6
1.1 La Seine-Saint-Denis en chiffres	6
1.2 Saisines médiation en Seine-Saint-Denis	8
2. La médiation à la Caf de la Seine-Saint-Denis	9
2.1 Présentation de la médiation	9
2.2 Rôle du médiateur	12
2.3 Circuit d'une saisine médiation	13
3. Faits marquants de l'année 2025	14
4. Bilan 2025 de la médiation	18
4.1 Synthèse chiffrée	18
4.2 Étude des saisines	22
4.3 Analyse des décisions	26
4.4 Analyse sociologique	28
5. Focus	29
5.1 Intervention de la médiation pour des droits AAH erronés	29
5.2 Impact de la généralisation de la téléprocédure	30
5.3 Conséquences de la non-clôture de l'intégralité des demandes de 2025	31
6. Constats et préconisations des médiateurs	33
6.1 Propositions d'amélioration 2025	33
6.2 Suivi des perspectives 2025	41
6.3 Perspectives pour 2026	42

ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le présent document retrace les éléments marquants de l'activité de médiation administrative de la Caf de la Seine-Saint-Denis au cours de l'année 2025.

Depuis plus de trente ans, la médiation administrative de la branche Famille permet de renforcer la confiance vis-à-vis de l'administration, de garantir le principe du contradictoire et du dialogue, et d'améliorer l'accès aux droits des allocataires.

En tant que mode alternatif de résolution des différends, renforcé par la loi Essoc du 10 août 2018, la médiation cherche à résoudre de façon amiable les conflits qui peuvent naître tout au long de la vie d'un allocataire, évitant ainsi des démarches souvent longues et coûteuses pour les deux parties.

De façon très claire et en raison de la facilitation de la saisine via une nouvelle téléprocédure, l'année 2025 a été marquée par un niveau d'activité exceptionnel : plus de 1 400 saisines ont été valablement adressées à la Caf de la Seine-Saint-Denis. À noter que parmi celles-ci, 371 étaient irrecevables.

En effet, depuis la fin de l'année 2024, il est possible de saisir la médiation administrative directement depuis l'espace allocataire sur le site Caf.fr. Cette téléprocédure résulte d'une volonté de la branche Famille de rendre plus accessible ce service aux allocataires. Notons néanmoins que toutes les saisines en ligne ne remplissent pas les conditions

légal de recevabilité et ne font donc pas toutes l'objet d'un traitement par les médiateurs de la Caf.

En 2025, la branche Famille a connu plusieurs réformes législatives et réglementaires importantes, notamment la réforme de la loi Plein Emploi, celle du Complément de libre choix du mode de garde (CMG) ou encore la mise en œuvre de la « solidarité à la source ». Comme d'autres réformes par le passé, cette dernière a pu avoir une influence importante sur l'activité de médiation administrative.

Renforcé par l'arrivée d'un troisième médiateur en 2024, le pôle médiation était donc composé de trois agents en 2025. Tous les trois sont des médiateurs expérimentés et pleinement investis au service de notre public séquanodionysien. Dans le département le plus pauvre de la France métropolitaine, l'accès aux droits des allocataires et le versement du juste droit est un enjeu fort, au cœur de notre action.

Au-delà des allocataires, les médiateurs de la Caf sont également saisis par le Défenseur des droits, des élus locaux et nationaux, des médiateurs externes ou par d'autres administrations.

Dans ce contexte, le rattachement du pôle médiation de la Caf de la Seine-Saint-Denis au Directeur Général garantit son autonomie dans sa fonction, clairement reconnue en interne et en externe, ainsi que ses capacités d'agir.

Je salue très sincèrement la qualité du travail de nos médiateurs. Par l'analyse des motifs des saisines et de leur contenu, la médiation administrative contribue également à l'amélioration continue de nos processus de travail. C'est ainsi œuvrer au rétablissement du juste droit pour nos allocataires, de même que l'ensemble des collaborateurs de la Caf de la Seine-Saint-Denis qui sont engagés au quotidien au service des usagers.

Bonne lecture à tous,

Le Directeur Général
Pascal DELAPLACE



LE MOT DES MÉDIATEURS

Dans un contexte économique national fragilisé, les sollicitations des allocataires ont connu une hausse significative, témoignant des tensions croissantes vécues par les familles. Ainsi, sur l'ensemble du territoire, la médiation a vu son activité augmenter de 34,22% entre 2024 et 2025.

En Seine-Saint-Denis, territoire déjà éprouvé par des inégalités structurelles, ces difficultés se traduisent directement dans les demandes adressées à la Caf. Elles nourrissent des inquiétudes face aux difficultés de logement, d'emploi, de gestion budgétaire et d'accès aux droits.

Notre service de médiation, pour la première année constituée de 3 médiateurs, a été particulièrement mobilisé pour accompagner les allocataires confrontés à ces situations complexes. En effet, entre 2024 et 2025, les saisines ont augmenté de 96,15%.

Tout au long de 2025, nous avons poursuivi notre engagement : écouter, comprendre et restaurer le dialogue, pour garantir à chacun une réponse adaptée et juste. Cette année, plus que jamais, a confirmé combien la médiation représente un levier essentiel pour réduire les incompréhensions, accompagner les allocataires et prévenir les ruptures dans l'accès aux droits.

Face à une réglementation en constante évolution et à des demandes de plus en plus diversifiées, nous avons renforcé nos pratiques, développé des coopérations diverses et consolidé une approche fondée sur la bienveillance, l'équité et l'exigence de qualité du service rendu.

Ce rapport d'activité témoigne de l'intensité de notre mobilisation et de la capacité collective de notre institution à s'adapter. Il met en lumière les avancées, les défis et les perspectives qui guideront notre action en 2026, au service des habitants de la Seine-Saint-Denis.

Jessica JEANNIN, Sébastien HÉRIOT, Marion LEONET



1. PRÉSENTATION DU TERRITOIRE

1.1 LA SEINE-SAINT-DENIS EN CHIFFRES

Située au nord-est de Paris, la Seine-Saint-Denis, fait partie de la petite couronne de l'Île-de-France. C'est l'un des départements les plus urbanisés, jeunes et densément peuplés de France.

En 2025, la Seine-Saint-Denis compte 1 731 789 habitants. La population est en constante croissance puisqu'elle est passée de 1 383 319 habitants en 1999 à 1 731 789¹ habitants en 2025, soit une évolution de 25,18% sur une période de 25 ans.

Cette croissance s'explique notamment par une forte natalité, des mouvements migratoires variés et une attractivité urbaine soutenue.

Trois caractéristiques majeures du département :

- **Un département jeune et dynamique**

La Seine-Saint-Denis se distingue par une proportion élevée de jeunes, ce qui en fait un territoire particulièrement actif sur le plan démographique et social.

- **Un territoire très urbanisé et culturellement diversifié**

L'espace est largement occupé par la ville, avec une grande richesse culturelle et sociale.

- **Une population dense et en expansion**

Avec plus de 1,7 million d'habitants, la Seine-Saint-Denis présente une structure d'âge unique en France et une dynamique démographique soutenue.

L'Insee indique que le taux de pauvreté en Seine-Saint-Denis dépasse les 28% en 2022, ce qui en fait le 2^{ème} département le plus pauvre en France après celui de la Réunion. Ce taux, très supérieur à la moyenne nationale (autour de 14.4 %)², reflète une présence massive de ménages vivant avec de faibles ressources.

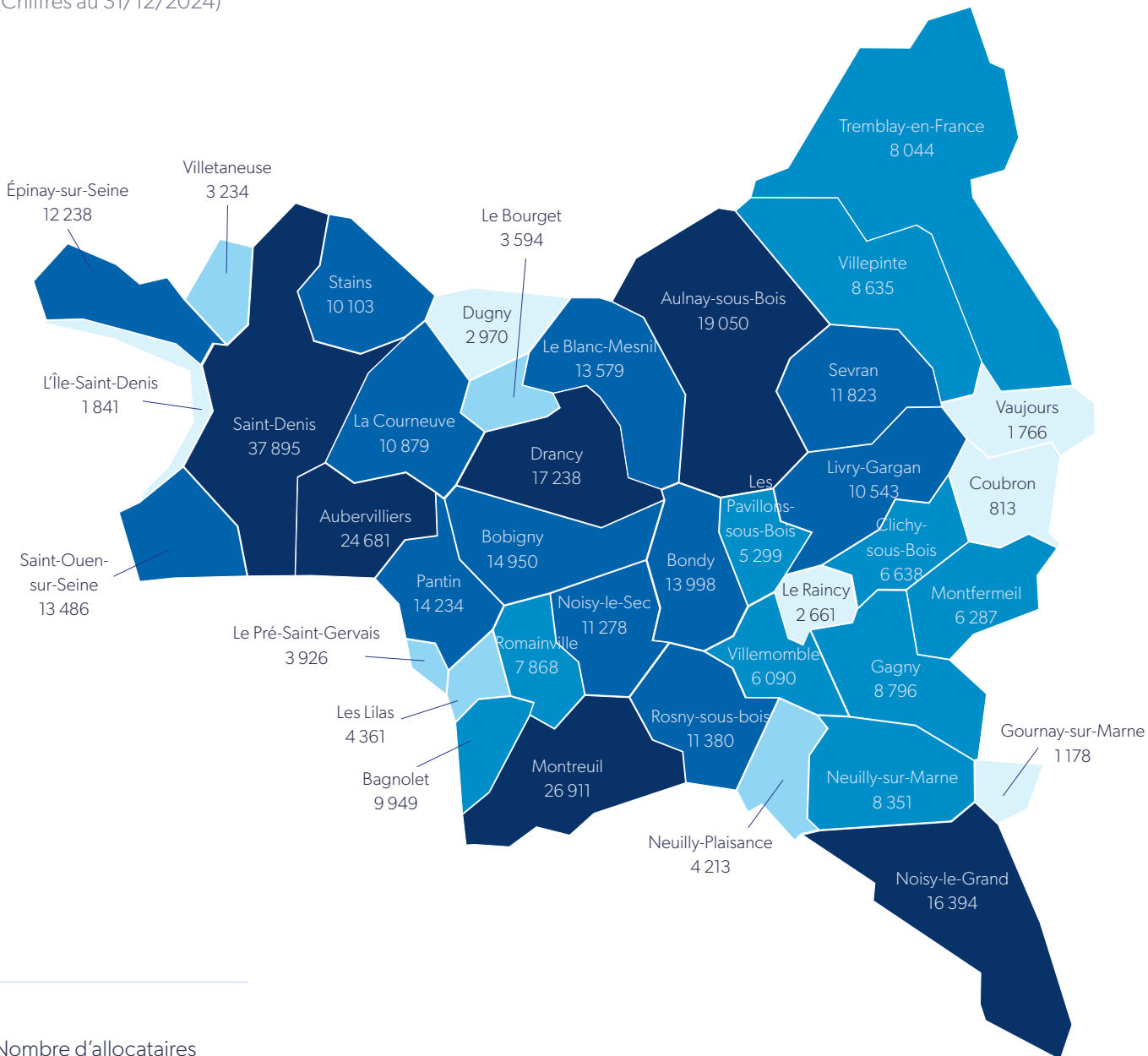
Ce volume très important ainsi que la jeunesse de la population, la forte proportion de familles monoparentales, le faible niveau de revenus et un marché du travail marqué par le chômage et la précarité entraînent une forte dépendance aux prestations sociales.

La Caf devient alors un acteur central du soutien économique, ce qui explique le nombre très élevé d'allocataires en Seine-Saint-Denis.

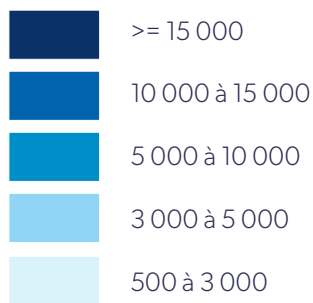
¹ Source : Insee, Estimations de population - Ensemble - Seine-Saint-Denis - Paru le 14/01/2026

² Source : L'essentiel sur... la pauvreté - Paru le : 07/07/2025

Nombre d'allocataires par commune
(Chiffres au 31/12/2024)

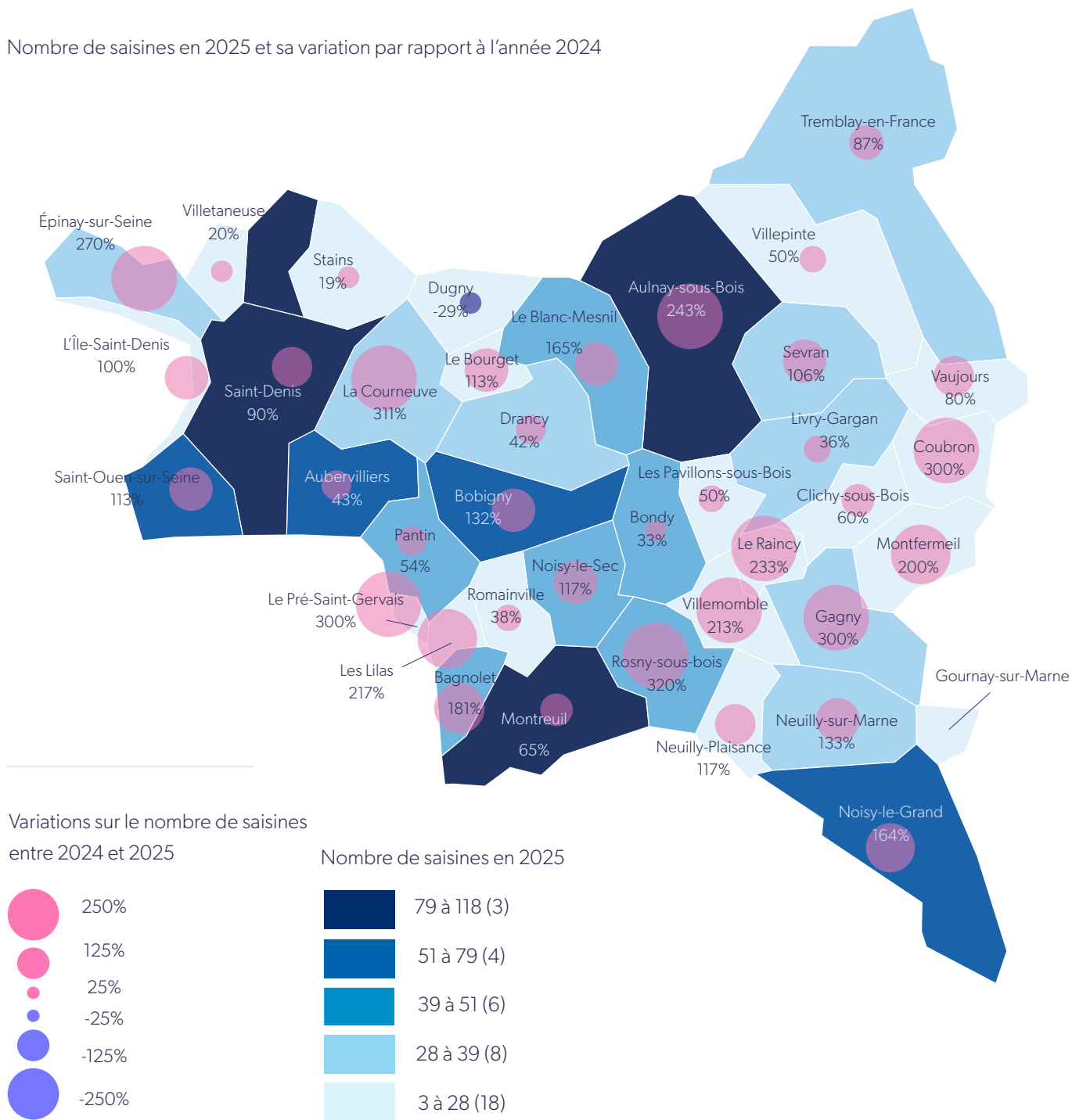


Nombre d'allocataires

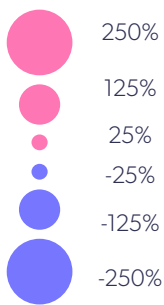


1.2 SAISINES MÉDIATION EN SEINE-SAINT-DENIS

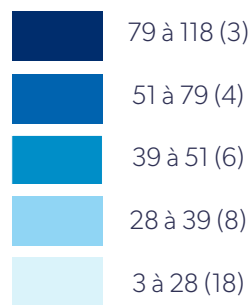
Nombre de saisines en 2025 et sa variation par rapport à l'année 2024



Variations sur le nombre de saisines entre 2024 et 2025



Nombre de saisines en 2025



Note : aucune variation n'est affichée pour Gournay-sur-Marne. En effet, le nombre de saisines passe de 0 en 2024 à 3 en 2025.

Cette année, le nombre d'allocataires ayant saisi la médiation connaît une forte progression. Cette hausse est notable par son ampleur départementale, puisqu'elle concerne la totalité des communes de Seine-Saint-Denis. Seule la ville de Dugny connaît une baisse des saisines.

Si Saint-Denis et Montreuil restent parmi les territoires les plus touchés, un changement important apparaît dans le classement : Aulnay-sous-Bois devient la 3^e commune la plus concernée par les saisines médiation sur l'année 2025.

2. LA MÉDIATION À LA CAF DE LA SEINE-SAINT-DENIS

2.1 PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION

➤ CONTEXTE

La médiation administrative est un processus amiable rendu obligatoire dans toutes les Caf depuis la COG 2005-2008, convention qui lie la branche famille et l'État.

Cette fonction a été fortement renforcée par la promulgation de la Loi Essoc du 10 août 2018, loi pour un État au service d'une société de confiance (loi n°2018-727), dont les 2 fondements de la Loi Essoc sont :

- Faire confiance : instauration d'un « droit à l'erreur »
- Faire simple : mise en place de dispositifs visant à réduire la complexité des parcours administratifs (dématérialisation des démarches)

L'article 34 de ce texte inscrit notamment les médiateurs administratifs des organismes de Sécurité sociale du régime général dans le code de la Sécurité sociale (article L.217-7-1).

Selon 3 principes fondamentaux :

Suite à l'application de la Loi Essoc, le fonctionnement de la médiation administrative au sein de la branche Famille a été précisé dans la Lettre-réseau n°2021-012 du 17 février 2021.

La fonction médiation fait partie intégrante de la démarche d'amélioration de la qualité de service rendue aux allocataires et à ce titre, participe à :

- Faciliter l'accès aux droits
- Lutter contre le non-recours
- Recentraliser la relation de service au cœur de l'organisme



➤ DÉFINITION

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

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

L'action du médiateur concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf. La médiation administrative est un service offert à tous les allocataires.

Dans tous les cas, le médiateur examine la demande de l'allocataire et lui apporte une réponse, que la demande soit recevable ou non.

➤ CE QUE N'EST PAS LA MÉDIATION ?

La médiation administrative ce n'est pas :

- Une contestation
- Une demande de remise de dette
- Un droit de rectification
- Une médiation familiale
- Un règlement des litiges privés



Réitération du
mécontentement



Après une démarche
préalable (réclamation
notamment)



Avant l'engagement
d'un recours contentieux
(Tribunal)




Suspension des délais
de recours


2.2 RÔLE DU MÉDIATEUR

Le médiateur administratif a pour mission principale de rétablir le dialogue entre les allocataires et la Caf, afin de résoudre les différends ou malentendus qui peuvent survenir. Il garantit également une gestion équitable et transparente des dossiers, tout en assurant le respect des droits des allocataires.

SES ATTRIBUTIONS :

- 
- **Étude objective et globale des dossiers :** il effectue une analyse approfondie et impartiale de chaque dossier afin d'identifier d'éventuels blocages administratifs et de trouver des solutions adaptées.
 - **Respect de la législation :** il veille à ce que chaque allocataire bénéficie du droit qui lui est dû, conformément à la législation en vigueur.
 - **Réponses personnalisées :** il apporte une réponse personnalisée à chaque allocataire en fonction de sa situation particulière.
 - **Orientation vers le bon interlocuteur :** il joue également un rôle d'orientation, en dirigeant les allocataires vers le bon interlocuteur ou service, afin d'assurer un suivi optimal et éviter les démarches inutiles.
 - **Amélioration de la qualité du service rendu :** il contribue à l'amélioration continue du service rendu à l'allocataire en identifiant les dysfonctionnements éventuels et en y proposant des pistes d'amélioration.

SES LIMITES :

- 
- **Respect de la réglementation :** il ne peut en aucun cas déroger à la réglementation en vigueur.
 - **Substitution aux services ou instances décisionnaires :** il n'a pas le pouvoir de prendre des décisions ou de modifier celles qui ont déjà été prises en l'absence de nouveaux éléments probants.
 - **Opposition à une décision de justice :** toute décision judiciaire doit être respectée et exécutée. Le médiateur ne peut intervenir pour contester ou modifier une telle décision.
 - **Exercice du pouvoir de décision :** il n'exerce aucun pouvoir de décision mais peut néanmoins faire des propositions, faciliter la communication et résoudre les blocages.

2.3 CIRCUIT D'UNE SAISINE MÉDIATION



Un rapport d'activité est élaboré chaque année après analyse des résultats et des constats identifiés. La médiation participe ainsi à la démarche d'amélioration continue de la branche par l'émission de préconisations.

Lorsqu'une situation met en lumière qu'une application de la législation entraîne des effets injustes, disproportionnés ou contraires à l'esprit de la Loi, une recommandation en équité peut être soumise à titre exceptionnel à la signature du Directeur Général et du Directeur comptable et financier.

Pour la gestion et le suivi de l'activité, un tableau de bord local a été créé. Les informations de ce dernier sont reportées sur un tableau de bord national permettant l'exploitation des statistiques tirées de l'activité.



3. LES TEMPS FORTS 2025

Cette année a été marquée par une série d'évènements qu'ils soient **NATIONAUX**, **RÉGIONAUX** ou **LOCAUX**, qui ont façonné notre dynamique et nourri nos interventions.

FÉVRIER

→ Visite d'une délégation du Défenseur des droits

Le 4 février 2025, la Caisse d'allocations familiales de Seine-Saint-Denis a accueilli une délégation de cinq agents assermentés du Défenseur des droits. Cette visite avait pour objectif de mieux comprendre l'utilisation des algorithmes au sein de la branche Famille notamment dans le contrôle des prestations tout en respectant l'éthique, la transparence et la protection des données personnelles. C'est dans le cadre du partenariat privilégié entre le Défenseur des droits et les médiateurs, ainsi que dans notre mission de garantie du bon et du juste droit, que la délégation a sollicité la présence de notre service.

AVRIL

→ Parution du rapport d'activité 2024

En ce début d'année 2025, le service médiation s'est mobilisé pour élaborer son rapport d'activité 2024. Il permet de faire un bilan de l'activité de l'année écoulée, de mettre en relief les difficultés rencontrées, de proposer des pistes d'amélioration et des préconisations en interne comme en externe. Sa parution, en avril 2025, a été suivie d'une présentation par la Direction en Conseil d'administration. En parallèle, il est aussi mis à disposition de tous les agents (parution d'un article Cafcom et envoi d'un exemplaire à chaque service en lien avec la médiation).

MAI



→ Réunion régionale des médiateurs Caf

Cette année encore, les médiateurs des Caf d'Île-de-France se sont rencontrés à plusieurs reprises pour mener à bien les travaux communs entrepris. Cette première réunion a aussi été l'occasion de rencontrer et d'accueillir les médiateurs dernièrement nommés pour leur apporter soutien dans leur prise de fonction et leur exposer le fonctionnement du groupe régional.

JUIN

→ Rencontre avec les délégués du Défenseur des Droits de Seine-Saint-Denis

Le 6 juin 2025, nous avons convié les Délégués départementaux du réseau du Défenseur des Droits afin de leur présenter notre bilan médiation annuel. Nous avons eu le plaisir d'accueillir quatre d'entre eux pour échanger sur les actualités de la Caf, notre partenariat et les grandes thématiques qui ont marqué notre collaboration.

Comme à l'accoutumée, nos dialogues ont été très fructueux et témoignent de l'engagement de chacun au service des allocataires de la Seine-Saint-Denis.



JUILLET

→ Convention de partenariat avec la Caf de la Marne

À compter de juillet 2025, la médiation administrative de la Caf 51 est venue en soutien de la Caf de la Seine-Saint-Denis. La mise en place de la téléprocédure a engendré un fort accroissement du nombre des demandes. De ce fait, en dépit du renforcement du pôle médiation, notre service a dû faire face à une importante charge de travail. La Caf de la Marne a, à nouveau, proposé d'intervenir en prenant en charge 100 dossiers sur lesquels la médiation a été saisie.

OCTOBRE



→ Visite de la médiatrice de la Caf de la Marne

Dans le cadre de cette entraide, à mi-parcours, nous avons accueilli notre homologue Anaïs Pinto à la Caf de Bobigny. Cette rencontre nous a permis de faire un point d'étape sur l'avancement de cette collaboration.

→ Validation du cursus de formation

Afin de renforcer l'expertise et les démarches de conseil à l'égard des allocataires et partenaires, nos deux nouveaux médiateurs, Sébastien et Jessica, ont suivi le parcours de formation dispensé par l'IRFAF. Ce dispositif, qui s'est terminé en octobre 2025, leur a permis de consolider leurs connaissances juridiques et relationnelles. Cette expérience fut très enrichissante et utile pour notre activité au quotidien.



NOVEMBRE

→ Rencontre des partenaires régionaux

Nous avons participé, à l'initiative de nos homologues de France Travail, à une rencontre réunissant les Délégués du Défenseur des droits ainsi que les acteurs des médiations institutionnelles.

Ces temps d'échanges permettent de partager des informations sur les réformes en cours et sur l'actualité propre à chaque organisme.

Ils constituent également une opportunité d'entretenir et de renforcer une dynamique de coopération, dans la conviction que le dialogue et la coordination entre nos structures sont essentiels pour garantir un service plus juste, plus accessible et attentif aux situations rencontrées par le public.

→ Séminaire national de la Médiation Caf

Notre groupe de la région Île-de-France a retrouvé l'ensemble des médiateurs Caf du territoire national les 27 et 28 novembre 2025 au Havre, à l'occasion du séminaire annuel de la médiation administrative.

Ce rendez-vous a offert un cadre propice à un partage d'expériences riche, notamment grâce à des ateliers mêlant des médiateurs issus de différents départements. Ces échanges ont permis de confronter les pratiques, de mettre en lumière des organisations locales pertinentes et de nourrir une réflexion collective au service de l'amélioration continue de la médiation.

Un travail a notamment été entamé sur l'articulation entre les réclamations et la médiation, afin d'améliorer la cohérence des parcours usagers et de renforcer la complémentarité entre ces deux dispositifs



DÉCEMBRE

→ Visite de l'IGAS

L'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) réalise des missions de contrôle, d'audit, d'expertise et d'évaluation, conseille les pouvoirs publics et apporte son concours à la conception et à la conduite de réformes. Elle traite de sujets mobilisant une part importante des ressources nationales et impactant la vie de tous les citoyens : emploi, travail et formation professionnelle, santé publique, organisation des soins, cohésion sociale, Sécurité sociale, protection des populations.

Dans ce cadre, une délégation de quatre inspecteurs a souhaité échanger avec les membres du service médiation afin d'évoquer plusieurs sujets relatifs aux conditions générales d'ouverture de droits.



4. BILAN 2025 DE LA MÉDIATION

4.1 SYNTHÈSE CHIFFRÉE

Nb de dossiers saisis : **1 057**

Nb de dossiers clos : **872**

Nb de dossiers en cours : **185**

Nb de dossiers sans suite : **0**

Nb de dossiers
fraude/ suspicion : **76**

Nb de suspensions
des délais de recours : **0**

Nb de suspensions du recouvrement : **7**

Nb de révisions du plan
de remboursement personnalisé : **0**

Nb de reversements suite
retenue excessive : **7**

Nb de dossiers
irrecevables : **371**

JOURS OUVRÉS

Délai de traitement : **54,24 j**

Délai de démarche : **59,98 j**

JOURS OUVRÉS

Délai de prise en charge
(irrecevabilité) : **5,73 j**

= **1,26 j**

Délai de transmission :

+

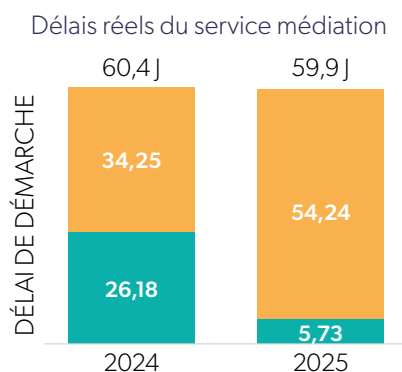
Délai de prise en charge
par le médiateur : **4,47 j**

Délai de prise en charge
TOTAL (recevabilité +
irrecevabilité) : **4,54 j**

Entre 2024 et 2025, les sollicitations adressées au service médiation de la Caf de la Seine-Saint-Denis ont presque doublé avec 1 428 dossiers enregistrés, contre 728 l'année précédente. Cette hausse de 96,15 % résulte principalement de la généralisation de la téléprocédure.

Bien que le nombre des saisines ait nettement augmenté, le délai de prise en charge continue de s'améliorer. En revanche, le délai de traitement, jusqu'alors stable, s'allonge sensiblement, sans toutefois dégrader le délai de démarche (délai globale de résolution de la situation de l'allocataire).

Dans un souci d'harmonisation au sein de la branche Famille, il convient de noter que les délais sont dorénavant comptabilisés en jours ouvrés et non plus en jours calendaires.



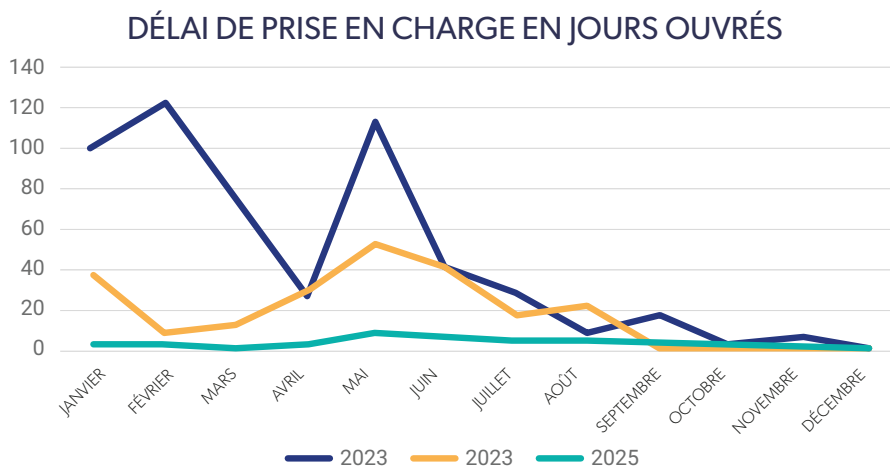
● **Délai de prise en charge** : le délai de prise en charge connaît une amélioration majeure. Le délai moyen passe de 26,18 jours en 2024 à 5,73 jours en 2025, soit une diminution de 20,45 jours (78,11 %).

Plus de 9 dossiers sur 10 sont pris en charge en moins de 8 jours, soit un taux annuel de près de 93 % (1 328 saisines sur 1 428), dépassant de 18 points l'objectif national fixé à 75 %.

Le délai de transmission a été réduit de 12,5 jours (1,26 jours contre 13,76 jours en 2024), ce qui représente une amélioration de 90,84 %. Quant au délai de prise en charge par le médiateur, il a quasiment été divisé par 3 (4,47 jours contre 12,42 jours en 2024), soit une baisse de 64,25 %.

À noter que cette année, une donnée chiffrée supplémentaire a été ajoutée : le délai de prise en charge total, incluant recevabilité et irrecevabilité, qui s'élève à 4,54 jours pour 2025.

L'ensemble de ces résultats soulignent la capacité du service médiation à rester réactif et efficace, tout en maintenant une qualité de service, malgré un volume conséquent de sollicitations.



Dans la continuité des deux années précédentes, nos délais de prise en charge continuent de diminuer, signe d'une amélioration constante et renforcée.

● **Délai de traitement** : la hausse significative du nombre de saisines (+ 96,15 %) a conduit à un allongement du délai de traitement, qui passe de 34,25 jours en 2024 à 54,24 jours en 2025, soit une augmentation de près de 20 jours (+ 58,36%).

Cette progression reste proportionnellement inférieure à celle du volume des demandes, le délai ayant augmenté 1,65 fois moins vite que le nombre de saisines. Même si la charge a quasi doublé, l'impact sur le délai demeure contenu.

Le délai moyen dépasse néanmoins le seuil de 50 jours en 2025, ce qui peut avoir un impact sur la satisfaction des usagers.

Cela souligne une forte attente sur l'activité et l'importance de régulariser les situations au plus vite, afin de garantir un niveau de service satisfaisant dans un contexte où les sollicitations ne cessent de croître.

D'autant que certaines problématiques relevées les années précédentes persistent :

- › délai calculé en fonction de la date de prise en charge correspondant au jour de l'examen de la recevabilité de la saisine, conformément aux directives de la Cnaf ;
- › réponse tardive ou absence de retour du service sollicité ;
- › erreur de traitement constatée à l'issue de la demande de révision des dossiers, occasionnant de multiples échanges avec le même service ou avec différents services.

Bien que trois médiateurs aient assuré l'activité cette année, la progression du volume des demandes dépasse les capacités opérationnelles du service médiation. Si cet accroissement des sollicitations perdure, cette situation appelle à une vigilance accrue, l'éventualité d'un allongement des délais en 2026 ne pouvant être écartée.

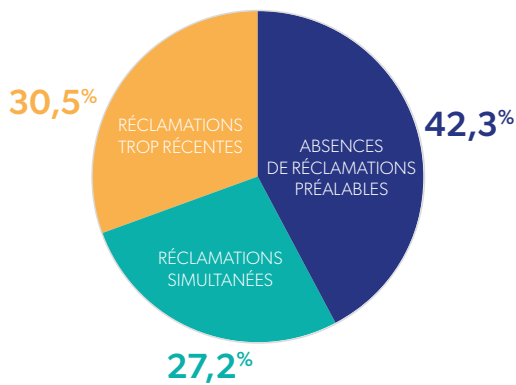
● **Délai de démarche (anciennement délai réel)** : le délai de démarche est de 59,98 jours, contre 60,42 jours en 2024, soit une baisse de 0,44 jour (0,73 %). Une amélioration légère en apparence mais révélatrice d'une efficacité renforcée du service médiation dans un contexte de doublement du volume des demandes.

Nous avons conscience que ce délai demeure important notamment au vu des situations complexes rencontrées par nos allocataires, c'est pourquoi nous avons pour objectif de le réduire.

● **Hors médiation** : Le nombre de saisines irrecevables a été multiplié par 5,2 (371 demandes contre 71 en 2024). Cette tendance, observée l'année précédente mais de manière plus modérée, s'inscrit dans la continuité, portée par un volume conséquent de sollicitations émanant de la téléprocédure.

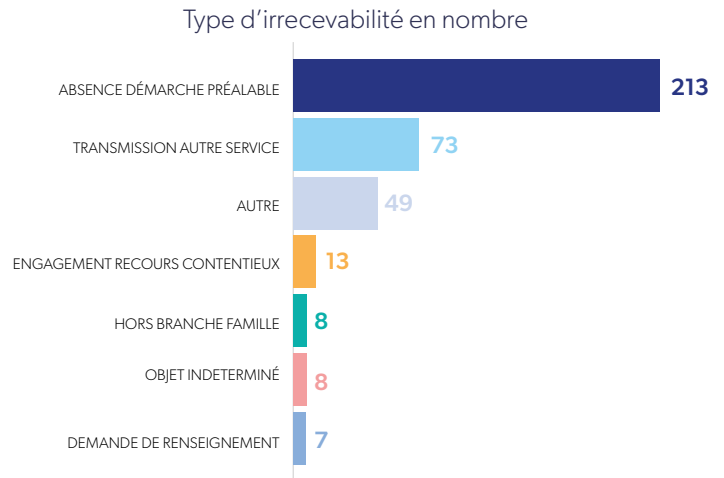
En raison d'une visibilité renforcée, le médiateur administratif apparaît désormais comme un interlocuteur privilégié vers lequel les usagers se tournent plus spontanément, quelle que soit la nature de leur insatisfaction.

Répartition absence démarche préalable
CAF DE LA SEINE-SAINT-DENIS - ANNÉE 2025



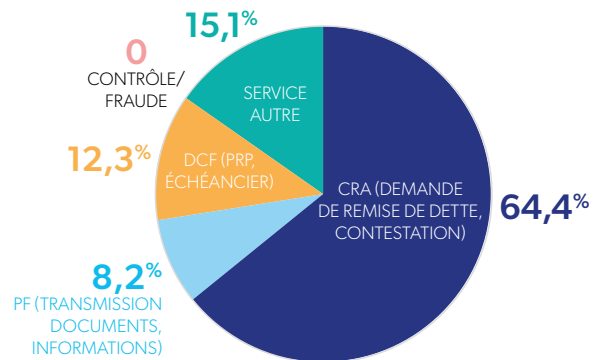
EN NOMBRE ET EN POURCENTAGE

On constate que le service médiation est fortement sollicité pour des demandes de remise de dette, ou des contestations, relevant de la Commission de recours amiable (Cra). Ces sollicitations représentent à elles seules près des deux tiers (64,4%) des transmissions aux autres services de la Caf de la Seine-Saint-Denis.



On observe que certains allocataires, par crainte de voir leur démarche qualifiée d'inéligible, formulent concomitamment une réclamation et une demande de médiation, afin de s'assurer que leur requête parvienne jusqu'au médiateur administratif.

Répartition transmission autre service
CAF DE LA SEINE-SAINT-DENIS - ANNÉE 2025



EN NOMBRE ET EN POURCENTAGE

Les recours formulés auprès des services compétents conduisent fréquemment les allocataires à saisir en parallèle le médiateur administratif. Ils cherchent ainsi à renforcer leurs chances d'obtenir une issue favorable à leur requête.

L'ensemble des saisines ne relevant pas du service médiation génèrent :

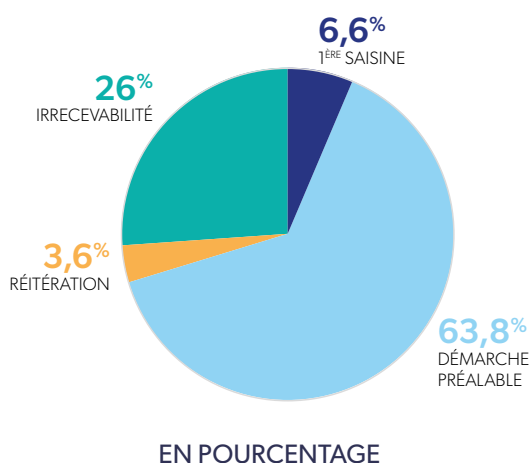
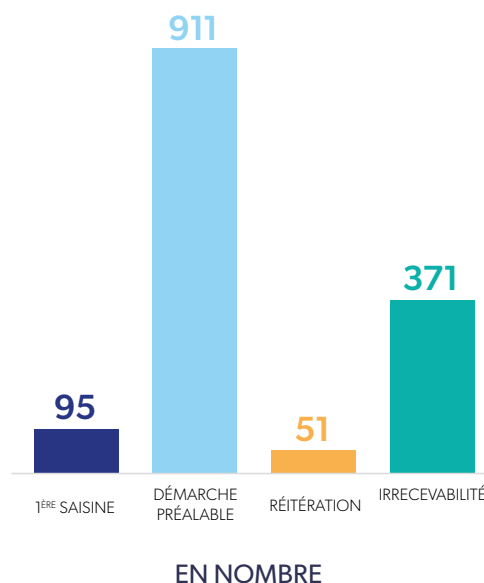
- **Une charge de travail accrue** (élaboration de la notification d'irrecevabilité, réorientation des demandes hors médiation) ;
- **La nécessité d'actions correctives** (communication auprès des différents publics afin de mieux faire connaître la mission du médiateur, clarification des parcours) ;
- **Un risque de dégradation des délais** (augmentation du volume des saisines).

4.2 ÉTUDE DES SAISINES

➤ ORIGINE DE LA DEMANDE

Comme en 2024, la majorité des demandes adressées à la médiation font suite à une démarche préalable, respectant ainsi le circuit de saisine de la médiation. Si elles représentaient 47,3% en 2023, elles sont dorénavant de 63,8%.

Les 1^{ères} saisines continuent de diminuer depuis 2023 où elles étaient de 38,8% jusqu'à atteindre 6,6% en 2025.



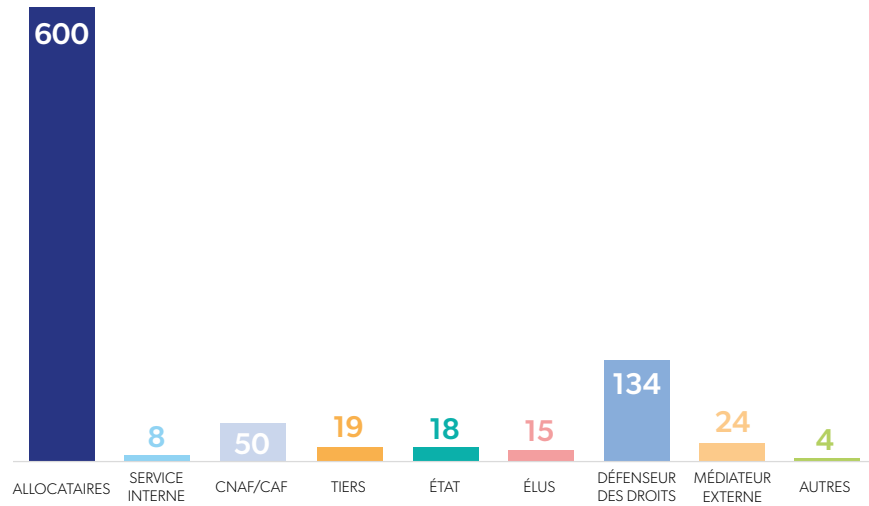
Nous pouvons donc observer que le travail de pédagogie réalisé ces dernières années auprès des allocataires mais aussi des partenaires et des services internes porte ses fruits.

Nous pouvons cependant souligner la forte augmentation des saisines hors médiation c'est-à-dire considérées comme irrecevables lors de leur étude par le médiateur.

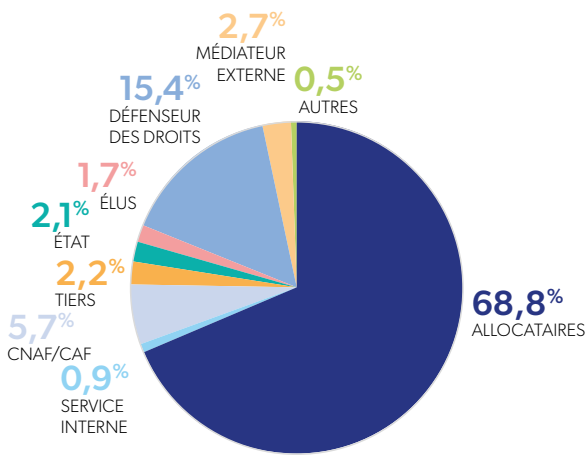
Si ce taux était de 9,8% en 2024, il est de 26% en 2025. Cela est dû à la mise en place de la téléprocédure qui permet aux allocataires un accès plus simple et direct à la médiation. Néanmoins, les critères de recevabilité ne sont pas toujours respectés ce qui explique cette forte évolution

➤ ÉMETTEUR

Cette année, la répartition des émetteurs ayant recours à la médiation évolue de manière significative. Pour la première fois, les allocataires deviennent les principaux demandeurs. Le volume de leurs sollicitations a été multiplié par 3, avec 196 saisines en 2024 (29,8%) contre 600 en 2025 (68,8%), soit une hausse de 206,12%. Cette progression résulte directement du déploiement de la téléprocédure, qui a considérablement simplifié les démarches.



EN NOMBRE

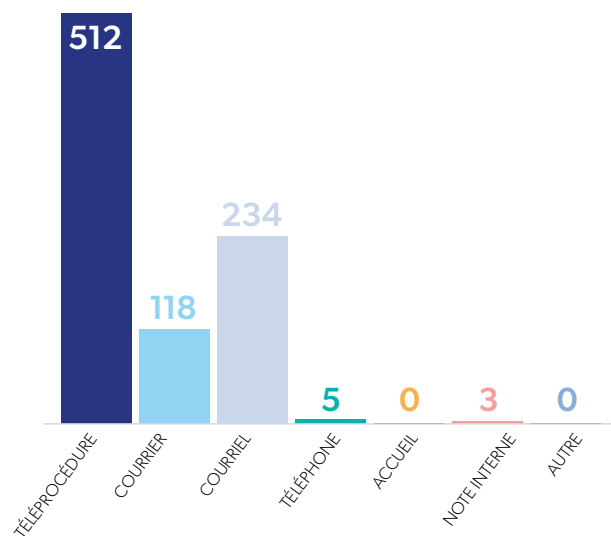


EN POURCENTAGE

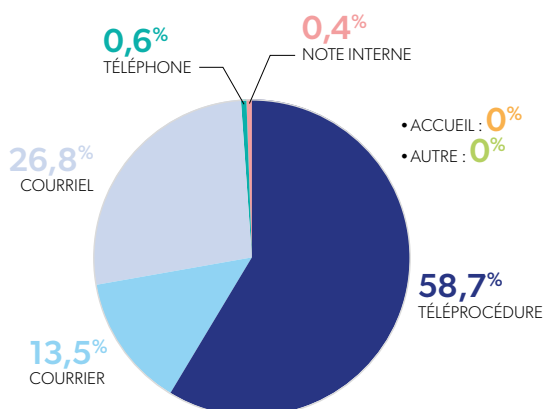
On constate que les délégués du Défenseur des droits se retrouvent désormais en seconde position. Leur part continue de diminuer, passant de 30,6 % à 15,4 %. Cela représente une baisse de 49,7 %, soit une réduction de près de la moitié. Cette tendance à la baisse est également observée pour l'ensemble des autres émetteurs

MODE DE SAISINE

Pour cette première année complète depuis le développement de la téléprocédure, c'est le mode de contact qui a été le plus utilisé pour saisir le service médiation (58,7%). Quant aux courriels, mode de contact majoritaire l'année dernière, ils sont passés de 69,4% en 2024 à 26,8% en 2025. Le nombre de courriers reçus à lui aussi diminué (-41,3%) au profit de l'utilisation de la téléprocédure.



EN NOMBRE



EN POURCENTAGE

MOTIF

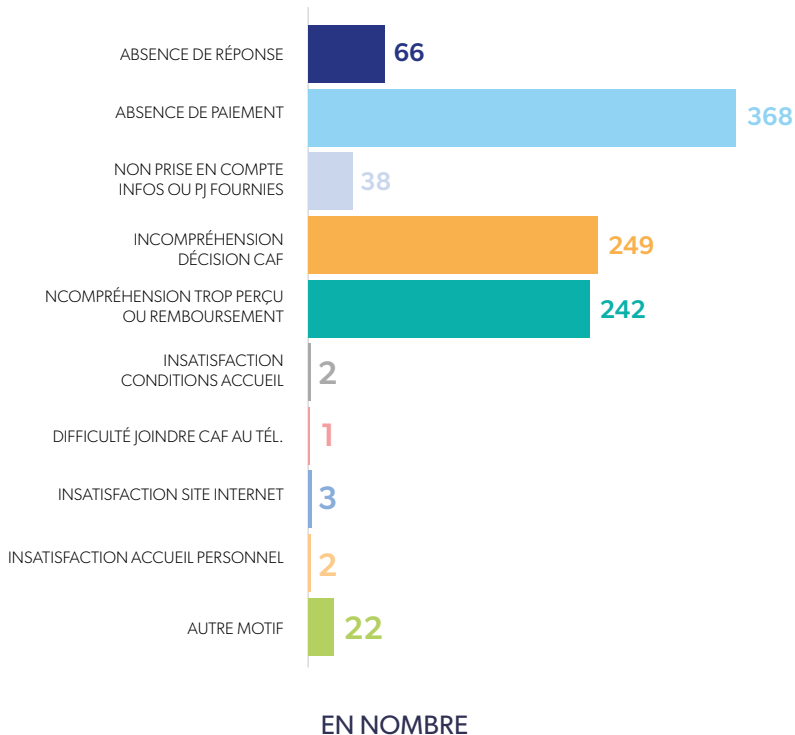
Top 3

- 1 - Absence de paiement
- 2 - Incompréhension décision Caf 93
- 3 - Incompréhension trop-perçu

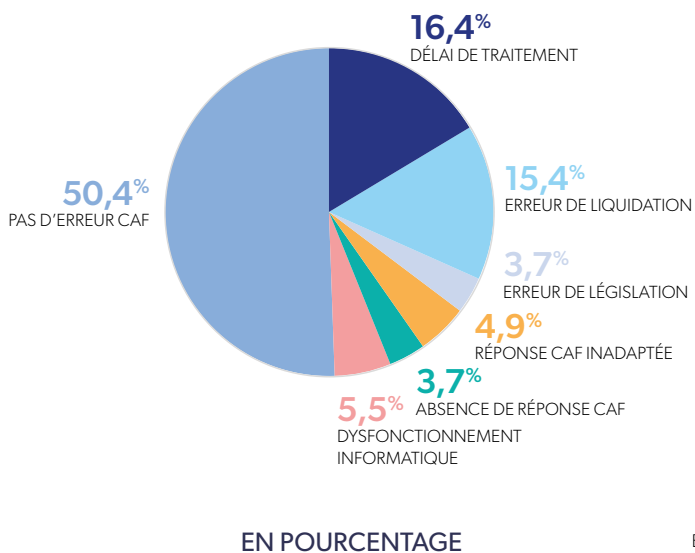
Comme les années précédentes, on retrouve les mêmes trois principaux motifs de saisine.

L'absence de paiement des prestations demeure la préoccupation principale qui amène les usagers à saisir la médiation.

Les deux motifs suivants demeurent inchangés et se situent dans des proportions très proches. Le service médiation reste fortement mobilisé pour apporter des éclaircissements sur des créances ou réexaminer des situations à la suite d'un contrôle ou d'une qualification de fraude.



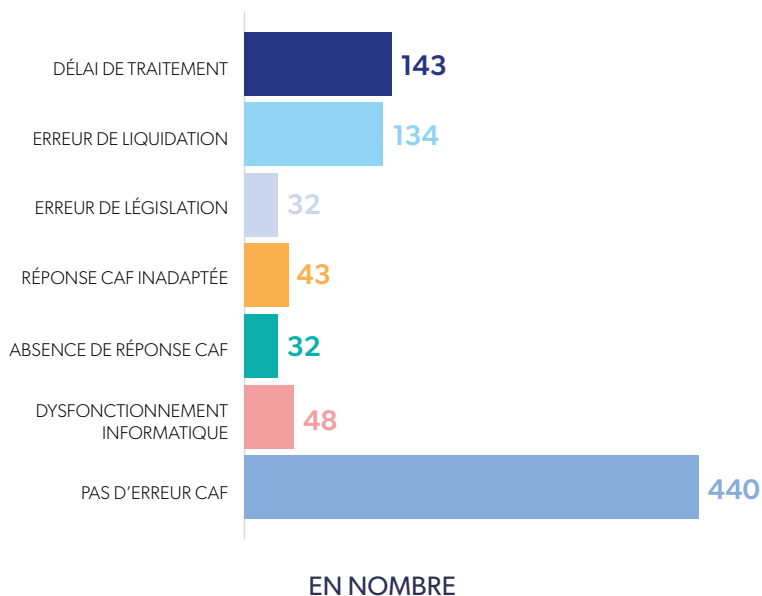
CAUSES



Il s'agit principalement de demandes d'explications sur les droits ou de contestations des décisions prises. Elles peuvent être liées à l'application de la législation en vigueur, aux droits ouverts sur le dossier, à l'origine des indus ou encore aux modalités de leur recouvrement.

L'analyse des causes de sollicitation de la médiation permet de mesurer la responsabilité de la Caf dans les litiges l'opposant aux allocataires.

Cette année, le taux de dossiers sans erreurs Caf a diminué passant de 55,9% en 2024 à 50,4% en 2025.



Après plusieurs années de baisse, la part des dossiers engageant la responsabilité de la Caf repart à la hausse en 2025 passant de 44,1% à 49,6%.

Si les erreurs liées à des dysfonctionnements informatiques restent relativement stables, on peut en déduire qu'il s'agit d'erreurs effectuées par les agents en charge des dossiers que ce soit des erreurs de traitement (liquidation et législation) ou bien des erreurs de communication (absence de réponse ou réponse inadaptées).

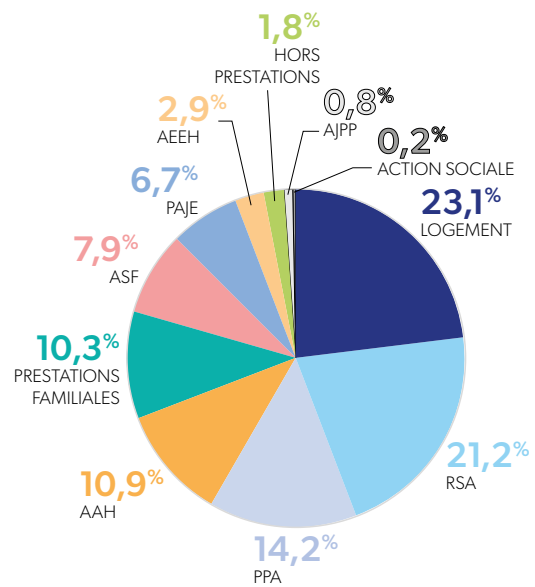
On peut également mentionner une dégradation des délais de traitement qui amène les allocataires à saisir le service médiation plus souvent : 16,4% des dossiers en 2025 contre 11,6% en 2024.

PRESTATIONS

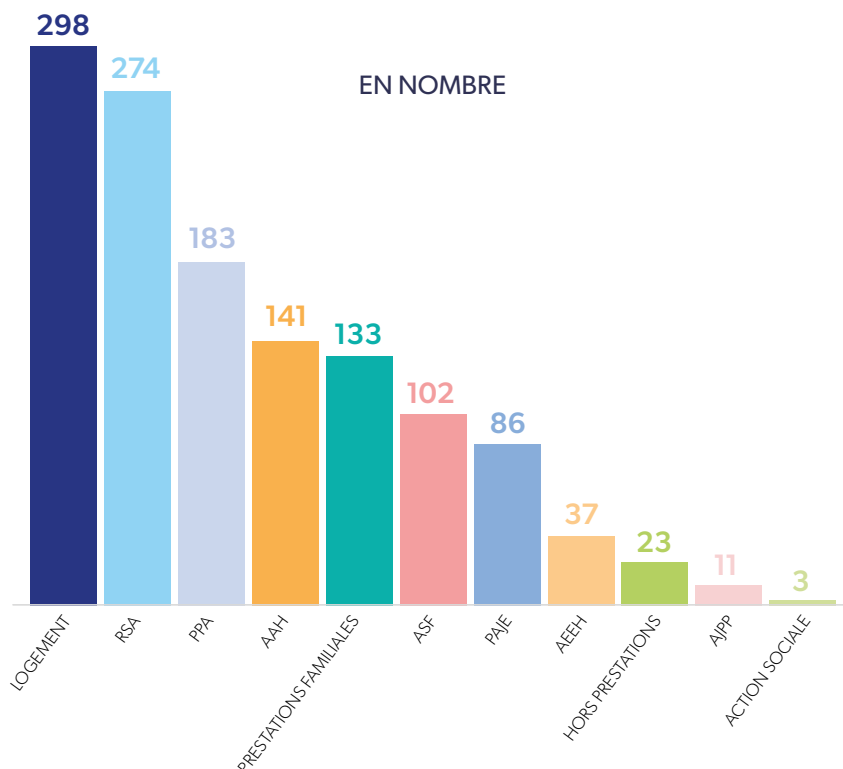
Comme chaque année, l'aide au logement demeure la prestation pour laquelle le service médiation est le plus sollicité (23,1%). On constate cependant une diminution du nombre de sollicitations : sa proportion se rapproche désormais de celle du Rsa (21,2%).

On retrouve ensuite le Revenu de Solidarité Active (RSA), dont la part reste équivalente aux saisines de l'année précédente.

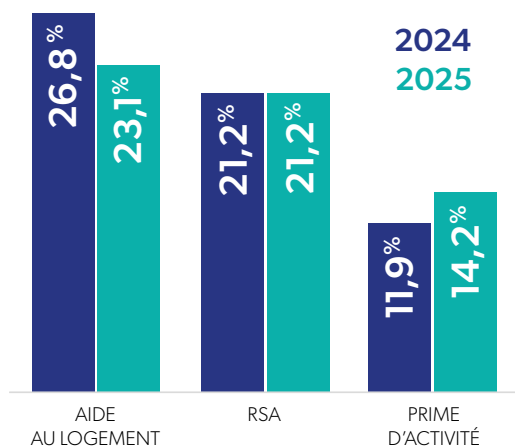
Enfin, la prime d'activité se maintient à la 3^{ème} position, suivi de l'Aah et des prestations familiales.



EN POURCENTAGE



EN NOMBRE

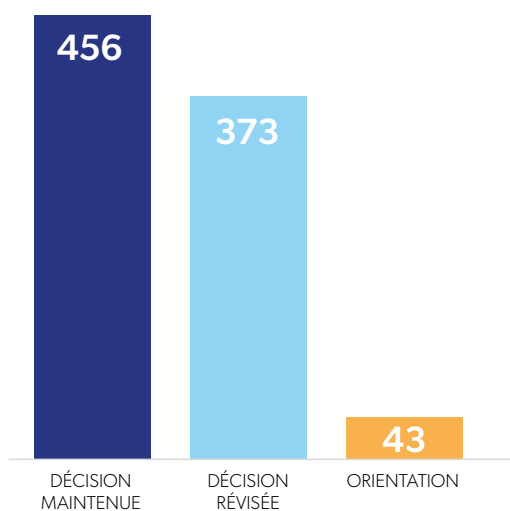


On observe donc que l'écart entre les trois prestations se réduit, même si l'aide au logement reste légèrement en tête.

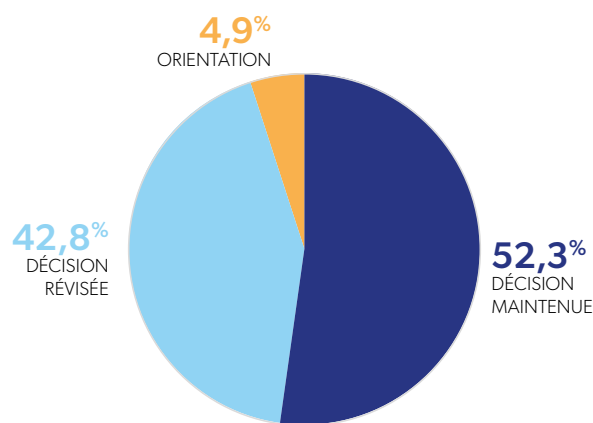
Top 3 des demandes de médiation par prestation

4.3 ANALYSE DES DÉCISIONS

➤ RÉSOLUTION



EN NOMBRE



EN POURCENTAGE

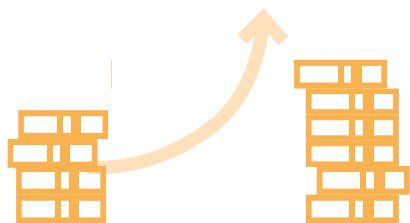
En 2025, le taux de décisions maintenues reste majoritaire (52,3% contre 54,6% en 2024) mais continue de diminuer, tout comme les orientations (4,9% contre 7,5% en 2024).

Pour la part des décisions maintenues, le service de médiation se limite à apporter ou à confirmer les informations en fournissant des éléments complémentaires. Ce nombre de saisines pourrait aisément diminuer grâce à une meilleure communication lors du traitement des dossiers.

À l'inverse, les dossiers nécessitant une révision ont augmenté passant de 37,9% en 2024 à 42,8% en 2025. Cette évolution est cohérente avec l'analyse des causes des demandes de médiation, qui met en relief que la responsabilité de la Caf est davantage engagée cette année.

Cela révèle une baisse de la qualité dans le traitement des dossiers pouvant induire des erreurs de droits et nuire à la relation de confiance entre les usagers et la Caf.

Dans cette logique, le service médiation contribue activement en proposant des analyses qualité fondées sur les requêtes des allocataires et des partenaires. Nous espérons pouvoir vous exposer dans un prochain rapport que le travail engagé se révélera fructueux.



➤ **Rappels 2024 :** ➤ **Rappels 2025 :**

542 583.60 €

1 158 529.21 €

Le médiateur étant garant du bon et du juste droit, sa saisine peut mener à la détection d'un indu. En 2025, 139 372,79€ d'indus ont été réclamés aux allocataires après l'étude des dossiers.

En 2025, la révision des dossiers à la suite de l'intervention de la médiation, a généré des rappels pour un montant total de 1 158 529,21€, soit plus du double de 2024.

Si le nombre de saisines reçues a presque doublé le nombre de dossiers révisés n'est que de 373 contre 249 en 2024. Aussi, cela signifie qu'en plus du nombre de révisions, le montant du rappel moyen est également plus important.

➤ **Indus 2024 : 123 733.24 €**

➤ **Indus 2025 : 139 372.79 €**

➤ **Indus injustifiés :**

2024 : 65 733.96 €

2025 : 36 272.19 €

Aussi, la révision du dossier peut mener à nous rendre compte qu'un indu a été réclamé aux allocataires alors qu'il n'est pas réellement dû.

Il apparaît qu'en 2025, beaucoup moins d'indus ont été détectés à tort par rapport à 2024.

Par contre, l'intervention de la médiation pour le passage en CRA a permis des remises de dette pour un montant de 27 193,23€ en 2025 contre 10 247,69€ en 2024.

➤ **Indus remis en commission suite intervention du médiateur :**

2024 : 10 247.69 €

2025 : 27 193.23 €

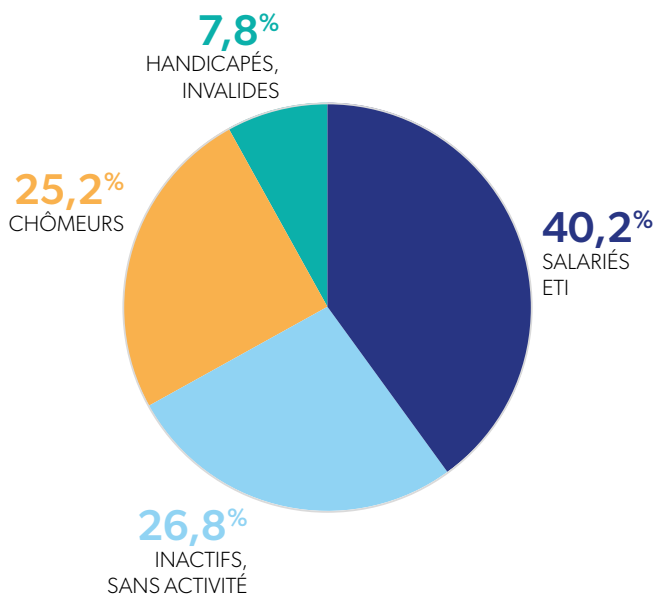
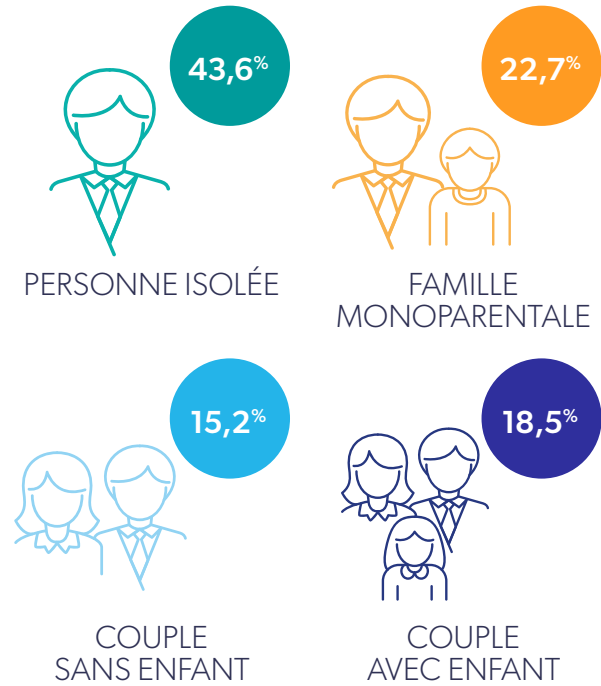
4.4 ANALYSE SOCIOLOGIQUE

Ces données suggèrent que la médiation est surtout sollicitée par des personnes ayant un isolement social et/ou une charge familiale forte.

Le public accompagné est majoritairement constitué de ménages fragiles, ayant moins de soutien économique et social.

Les familles monoparentales sont statistiquement plus exposées à la pauvreté et aux difficultés administratives au vu de leur organisation du quotidien.

Les personnes isolées qui peuvent être éloignées des réseaux de solidarité et d'accompagnement, sont seules à faire face aux dépenses obligatoires.

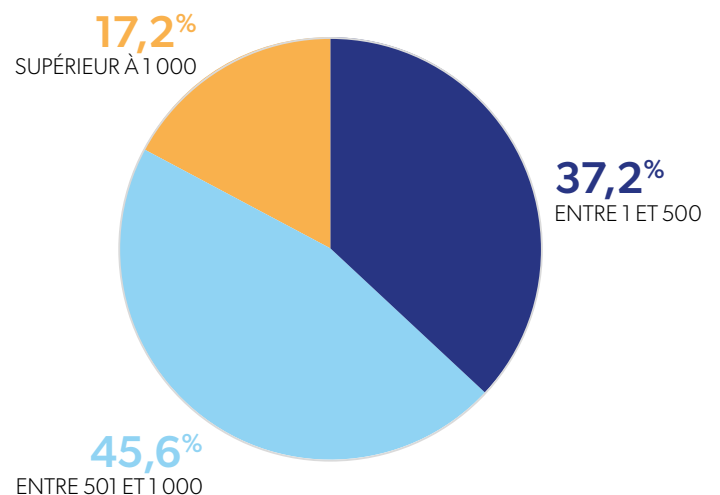


La majorité des usagers sont en rupture durable avec l'emploi, ce qui renforce les difficultés sociales, administratives et financières.

Le public salarié reste important (40,2 %) ce qui révèle une dégradation de la situation financière des travailleurs (emplois précaires, temps partiels, bas salaires) en adéquation avec le fort recours à la médiation pour les bénéficiaires de PPA.

Les allocataires dont le quotient familial est inférieur à 1000€ représentent la majorité de nos émetteurs.

Ces chiffres montrent que la médiation administrative joue un rôle déterminant auprès d'un public pouvant cumuler des difficultés d'ordre familial, professionnel et financier.



5. FOCUS

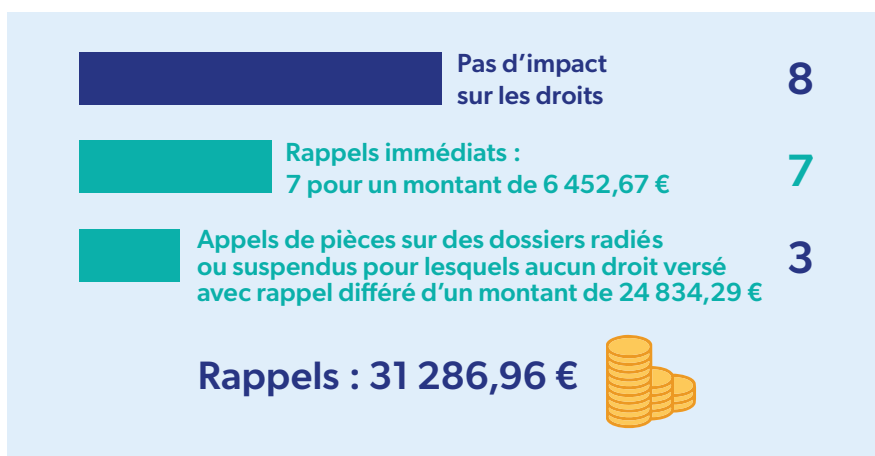
5.1 INTERVENTION DE LA MÉDIATION POUR DES DROITS AAH ERRONÉS

Le pôle médiation national, alerté par le siège du Défenseur des Droits, nous a signalé une anomalie sur les dossiers de certains bénéficiaires d'AAH.

Il s'avère que le droit à l'AAH n'était pas correctement calculé à cause d'une déclaration erronée de la garantie de ressources par un ESAT pour le calcul de l'AAH de l'année 2025.

Malgré l'absence de sollicitation des allocataires et dans un principe de garantir le bon et le juste droit, nous nous sommes emparés de la problématique en entamant une démarche proactive pour la résolution des dossiers concernées.

EFFETS DE LA MISE À JOUR SUR 18 DOSSIERS RECENSÉS PAR L'ESAT



Aussi sur les 18 dossiers recensés par l'ESAT pour la Caf de la Seine-Saint-Denis, la mise à jour a eu les effets suivants :

- Pas d'impact sur les droits : 8 ;
- Rappels immédiats : 7 pour un montant de 6 452,67€ ;
- Appels de pièces sur des dossiers radiés ou suspendus pour lesquels aucun droit n'était versé : 3.

Notre démarche visait à revoir les droits à l'AAH de 2025. Cependant, dans ces trois situations, les droits n'étaient pas valorisés respectivement depuis octobre 2023, novembre 2023 et décembre 2024, par manque de pièces nécessaires au calcul du droit et à l'absence de manifestations des allocataires.

La médiation œuvrant pour une étude globale des problématiques rencontrées, notre demande de révision des dossiers a généré des appels de pièces qui ont permis la mise à jour et la régularisation des droits antérieures à janvier 2025.

Le montant total de ces rappels s'élève à 24 834,29€. Aussi, l'intervention de notre service est d'autant plus pertinente, celle-ci allant au-delà de la simple révision du montant de l'AAH.

5.2 IMPACT DE LA GÉNÉRALISATION DE LA TÉLÉPROCÉDURE

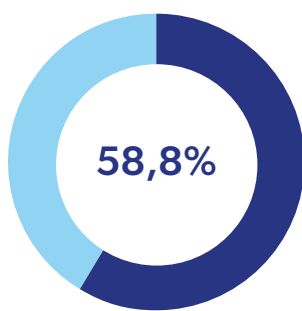
D'abord expérimentée dans dix Caf puis généralisée à l'ensemble du réseau fin novembre 2024, la téléprocédure de médiation s'inscrit pleinement dans la démarche d'harmonisation et d'accessibilité. Ce nouveau canal vise à simplifier l'accès des usagers au service de médiation tout en améliorant le traitement et le suivi des demandes.

Cette année, notre service a été fortement impacté par l'utilisation de cette nouvelle fonctionnalité qui a doublé le nombre de saisines reçues (+96,15%).

Cette charge supplémentaire a engendré une dégradation du délai de démarche ainsi qu'un nombre important de dossiers non clos (185 contre 0 en 2024).

510 demandes recevables ont été adressées via la téléprocédure médiation. Cela représente 58,8 % de l'ensemble des saisines prise en charge par la médiation.

TÉLÉPROCÉDURE DE MÉDIATION : CHIFFRES CLÉ



510 demandes recevables ont été adressées via la téléprocédure, représentant **58,8%** de l'ensemble des saisines prises en charge par la médiation.



3,05 jours
Délai moyen de prise en charge des saisines recevables via la téléprocédure

Comparatif

- **3,05** jours → Téléprocédure
- **5,75** jours → Tous canaux confondus

36,4%



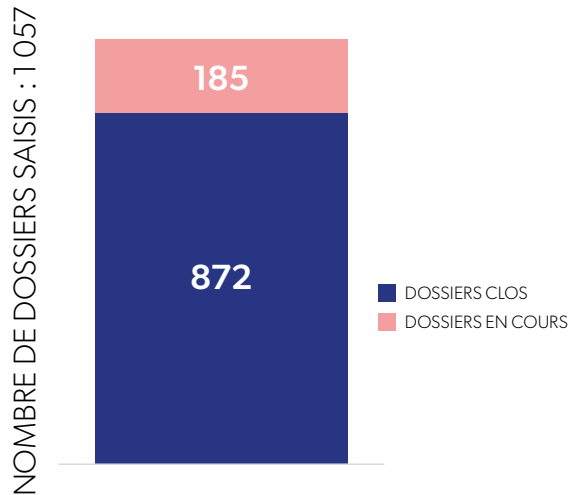
Le taux d'irrecevabilité s'élève à **36,4%** pour les saisines transmises via la téléprocédure

La téléprocédure médiation constitue une avancée majeure dans la modernisation du service public, en offrant aux usagers un accès plus simple et plus sécurisé. Toutefois, son déploiement met en évidence des besoins d'ajustements techniques et organisationnels, notamment pour limiter les réitérations, mieux filtrer les demandes et renforcer la distinction entre médiation et recours.

Fort de ce constat, et après une année complète marquée par la téléprocédure, nous sommes en mesure d'élaborer des propositions d'amélioration (présentées dans la 6^e partie de ce rapport) qui permettront d'améliorer durablement l'efficacité du dispositif et les conditions d'exercice des médiateurs.

5.3 CONSÉQUENCES DE LA NON-CLÔTURE DE L'INTÉGRALITÉ DES DEMANDES DE 2025

ÉTAT DU STOCK DE L'ANNÉE 2025 - EN NOMBRE

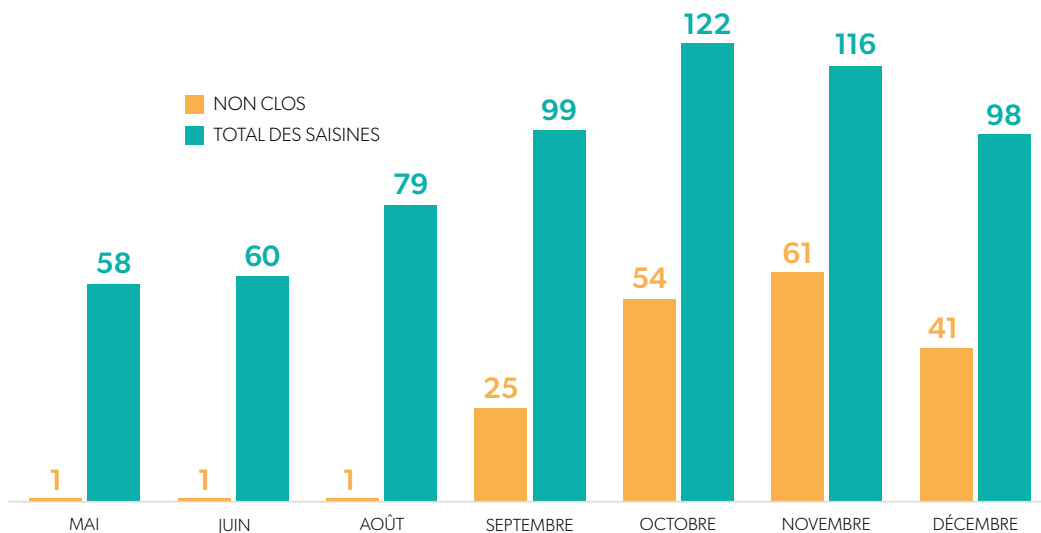


Sur les 1 057 saisines recevables enregistrées en 2025, 872 ont été clôturées et 185 demeurent en cours d'instruction. Cela correspond à 8 dossiers clos sur 10, soit un taux de clôture de 82,5 %.

En raison de la forte hausse du nombre de saisines, le service médiation n'a pas été en mesure de clôturer l'ensemble des dossiers de l'année 2025.

Il est important de préciser que nous avons fait le choix d'enregistrer toutes les demandes reçues en 2025, y compris celles parvenues en toute fin d'année.

RÉPARTITION DES DOSSIERS NON CLOS SELON LEUR DATE D'ARRIVÉE EN MÉDIATION - EN NOMBRE



Ces 185 dossiers, qui seront finalisés en 2026, ne seront pas comptabilisés dans notre activité pour l'année 2026 puisqu'ils relèvent d'une prise en charge initiée en 2025.

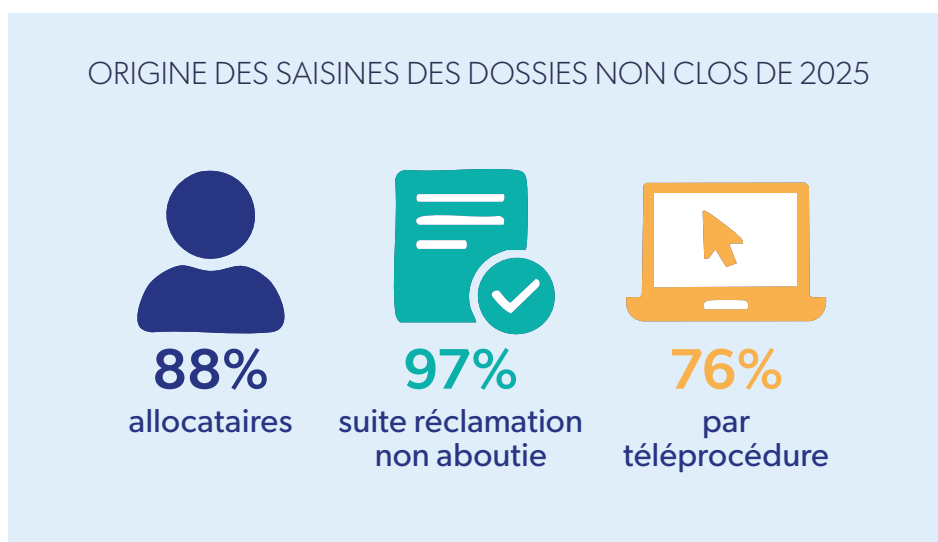
Pourtant, ils constitueront une charge de travail supplémentaire significative qui viendra s'ajouter aux saisines réellement reçues en 2026.

Afin de mesurer cet impact, une analyse spécifique sera conduite sur l'ensemble des dossiers non clos de 2025, incluant notamment :

- une évaluation de l'impact financier ;
- une étude du volume et de la nature des dossiers concernés ;
- une mesure de l'effet sur la charge opérationnelle de 2026.

Les résultats détaillés de cette étude seront intégrés à notre rapport d'activité 2026.

Par ailleurs, il est important de souligner que le traitement de ces dossiers résiduels pourrait influencer à la hausse nos délais moyens de traitement en 2026, du fait de la mobilisation simultanée du service sur les dossiers en stock issus de 2025 et sur les nouvelles saisines 2026.



Ces données sont cohérentes avec celles relevées pour l'ensemble des saisines de l'année 2025. En effet, la majorité des demandes toujours en instruction proviennent d'allocataires ayant saisi la médiation via la téléprocédure, à la suite d'une réclamation infructueuse.

6. CONSTATS ET PRÉCONISATIONS DES MÉDIATEURS

6.1 PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS 2025

➤ OPTIMISATION DE LA FONCTIONNALITÉ DE TÉLÉPROCÉDURE

ATOUTS

La généralisation de ce dispositif présente plusieurs bénéfices significatifs :

- **Accessibilité et facilité d'usage**

- › Accès plus direct au médiateur, sans intermédiaire ;
- › Gain de temps notable pour l'utilisateur qui peut saisir la médiation à tout moment.

- **Sécurisation et traçabilité des demandes**

- › Réduction du risque de « perte » des saisines dans les circuits de transmission internes ;
- › Suivi simplifié par l'utilisateur concernant la recevabilité de sa demande et de courriers intermédiaires durant l'instruction ;
- › Confidentialité renforcée grâce à une démarche unique et sécurisée.

- **Valorisation du service médiation**

- › Amélioration de la visibilité de la médiation depuis le site caf.fr ;
- › Homogénéisation et facilité de traitement pour le médiateur, grâce à la création de l'outil "gérer la médiation administrative" développé à l'occasion de la mise en place de la téléprocédure ;
- › Possibilité d'habituer progressivement les usagers à utiliser ce canal, pour à terme orienter la majorité des saisines vers la téléprocédure et fluidifier la gestion.

LIMITES

Malgré ses atouts, la téléprocédure génère plusieurs difficultés opérationnelles :

- **Complexification de la gestion des flux**

- › Un canal supplémentaire à gérer, s'ajoutant aux courriers, courriels, boîte électronique partagée ou saisines internes.

- **Filtres insuffisamment efficaces**

- › Multiplication des sollicitations (ex. RECLAM et médiation simultanées) ;
- › Taux important d'irrecevabilité ;
- › Répétitions massives parfois impossibles à stopper (relances, plusieurs saisines de suite).

- **Usage parfois détourné**

- › Du fait de sa facilité d'accès, certains usagers utilisent la médiation comme un canal de mécontentement immédiat ou de simple question, la transformant en quasichat.

Afin d'optimiser l'efficacité du dispositif et de soutenir l'activité des médiateurs, plusieurs pistes d'évolution sont suggérées :

- **Renforcer les filtres de la téléprocédure**

- › Rendre les filtres d'accès plus robustes pour éviter les contournements ;
- › Intégrer un blocage automatique empêchant la réitération tant qu'une demande précédente n'est pas clôturée ;

À noter : en présence de nouveaux éléments, l'allocataire a la possibilité de les apporter via son espace personnel Caf.fr rubrique "transmettre un document".

- **Orienter correctement les usagers**

- › Lorsque l'objet est clairement un recours, réorienter l'utilisateur vers son espace personnel pour une demande auprès du service compétent.

- **Renforcer l'information et la pédagogie**

- › Lancer une campagne d'information interne et externe pour distinguer médiation et contestation, en s'inspirant des supports déjà créés (ex. flyer régional) ;
- › Mettre en lumière les chiffres d'irrecevabilité liés à la confusion CRA/médiation.



CONSTATS

Les contrôles et les enquêtes menés par les Caf constituent une obligation légale visant à garantir l'exactitude des droits et l'équité entre allocataires.

Dans le cadre de sa mission de service public, la Caf réalise des contrôles destinés à vérifier la conformité des prestations versées avec la situation réelle des allocataires.

Cette obligation légale est inscrite dans l'article L11419 du Code de la sécurité sociale, qui encadre les contrôles réalisés par les organismes sociaux, afin de s'assurer de l'exactitude des déclarations et des informations fournies par les bénéficiaires.

Les vérifications peuvent porter sur la situation familiale, les ressources, le logement, la résidence ou tout élément susceptible d'avoir un impact sur les droits.

Ces contrôles sont soit automatisés, soit effectués sur pièces ou sur place, et contribuent à fiabiliser les données déclaratives, à prévenir les indus et à garantir une égalité de traitement entre allocataires.

Toutefois, ces démarches génèrent régulièrement des sollicitations auprès du médiateur administratif, en raison d'incompréhensions, de difficultés d'accès à l'information ou à un interlocuteur, ainsi que de questions d'éthique liées à l'utilisation des outils numériques, tels que les algorithmes, pour le traitement des données.

EFFETS

L'instruction des dossiers dans le cadre d'un contrôle ou d'une enquête peut entraîner :

- ▶ Des délais de traitement long (prise en charge du contrôle, investigations, révision du dossier conformément aux conclusions de l'enquête, traitement des pièces arrivées à posteriori sur le dossier) ;
- ▶ Du ressentiment ou de la frustration, certains usagers assimilant le contrôle à une sanction et non à une obligation légale de la Caf ;
- ▶ Des interruptions de droit à la suite de la suspension du dossier ou des prestations (le temps de l'instruction du contrôle, en l'absence de réponse de l'allocataire, par manque de pièces justificatives, suspension maintenue à tort même après régularisation et clôture du contrôle) ;
- ▶ Des indus importants, pas toujours entièrement justifiés du fait de l'absence des justificatifs réclamés à l'allocataire ou de droits non révisés a posteriori (paiement de droits en raison d'une régularisation effectuée uniquement dans l'historique, créance de la totalité du droit en attente de pièces permettant l'étude du droit réel) ;
- ▶ Des qualifications de fraude aux conséquences financières lourdes (pénalités, majoration de fraude, PRP majoré, demandes de remise de dette irrecevables) qui pèsent fortement sur le budget des allocataires ;
- ▶ Une augmentation du flux entrant (visites à l'accueil, appels téléphoniques, courriels et courriers), les usagers se manifestant pour :
 - ◆ Obtenir des explications sur leur situation à l'issue du contrôle (diminution ou fin de droits, motif des dettes et modalités de recouvrement) ;
 - ◆ Remettre en cause les conclusions du contrôle et les qualifications de fraude ;
- ▶ Des sollicitations mal orientées et adressées au médiateur administratif alors que cela ne relève pas de sa compétence (demandes de recours, de déqualification de fraude, de reversement des retenues sur créances frauduleuses, d'annulation de pénalités ou des frais de justice).

Les demandes de médiation consécutives aux contrôles et aux enquêtes révèlent principalement des difficultés de compréhension, un défaut de communication, des inquiétudes ou un sentiment d'injustice, favorisant les situations de blocage.

L'analyse des saisines met en évidence la nécessité d'améliorer la lisibilité du dispositif et l'accompagnement des usagers tout au long du processus de vérification, notamment en leur rappelant leurs obligations déclaratives, les délais dont ils disposent et les conséquences sur leurs droits.

Afin d'offrir une meilleure qualité de relation de service et prévenir ces situations, plusieurs pistes d'amélioration peuvent être envisagées :

- › Renforcer la prévention : informer davantage en amont sur les obligations déclaratives et les situations pouvant déclencher un contrôle ;
- › Valoriser la transparence : en expliquant les enjeux de la fiabilisation des données et d'équité entre allocataires ;
- › Améliorer la qualité des communications adressées : simplifier les courriers, expliquer le motif du contrôle, lister les documents requis et les suites en cas de non réponse, mentionner les éléments factuels ayant conduit à la révision du dossier, rappeler les voies de recours ;
- › Accompagner davantage les publics vulnérables : proposer des supports pédagogiques (FAQ, tutoriels, exemples de justificatifs acceptés) afin de réduire les incompréhensions et les situations de blocage ;
- › Harmoniser les pratiques internes : veiller à la cohérence des demandes de pièces, des délais accordés et des relances, afin de limiter les demandes contradictoires ou inutiles, et garantir une égalité de traitement des allocataires.



➤ SUSPENSION DU RECOUVREMENT EN CAS DE CONTESTATION OU DEMANDE DE REMISE GRACIEUSE

CONSTATS

Lorsqu'un allocataire formule une contestation ou une demande de remise gracieuse, le recouvrement de l'indu doit être suspendu jusqu'à la décision de l'instance compétente.

En effet, comme prévu par le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Code de Sécurité Sociale, et les directives de la Cnaf, il est nécessaire de suspendre le recouvrement à la date de réception de la demande de remise de dette ou de contestation (et non à celle de son traitement) et d'instruire la demande en fonction des indus concernés.

Par conséquent, l'examen de la demande s'effectue sur le montant de la créance à la date de la manifestation de l'allocataire.

L'analyse des pratiques actuelles met en évidence :

› Un allongement des délais de traitement

Les contestations et demandes de remise gracieuse sont examinées très tardivement, ce qui empêche l'application effective de la suspension du recouvrement prévue par la loi.

› L'absence de présentation des demandes à la CRA

Dans certaines Caf, lorsque la dette est intégralement remboursée avant le traitement, les demandes ne sont même pas soumises à la CRA, entraînant un contournement de la procédure légale.

› Une augmentation significative des saisines adressées à la médiation alors qu'elles relèvent du circuit de recours classique.

On observe une forte hausse de sollicitations relevant des recours (contestations, remises de dette), qui ne font pas partie du champ d'intervention de la médiation. Ces dysfonctionnements entraînent un traitement supplémentaire par la médiation (qualification d'irrecevabilité, réorientation, demande de suspension du recouvrement), alourdissant la charge de travail et complexifiant les circuits internes.

EFFETS

Risques et impacts

Juridiques

- › Non-respect effectif des voies de recours ;
- › Risque accru de contentieux devant le Tribunal judiciaire ;
- › Exposition renforcée lors d'un audit des corps de contrôle ou d'un audit interne augmentant ainsi la probabilité de voir apparaître des non-conformités ou des dysfonctionnements dans l'analyse ;
- › Possible mise en cause de l'organisme en cas de préjudice.

Sociaux

- › Absence de prise en compte rapide des difficultés financières ;
- › Maintien de retenues susceptibles d'être ultérieurement annulées ;
- › Fragilisation accrue de publics déjà vulnérables.

Organisationnels

- › Génération de flux supplémentaires (réclamations, appels, courriels) ;
- › Risque de maintien d'indus non justifiés faute d'analyse ;
- › Mobilisation excessive des ressources sur des situations évitables ;
- › Détournement du périmètre de la médiation.

Objectifs :

- ◆ Garantir le respect des droits des allocataires ;
- ◆ Sécuriser juridiquement les procédures ;
- ◆ Réduire les risques contentieux ;
- ◆ Assurer une cohérence des pratiques entre services ;
- ◆ Fluidifier les circuits et améliorer la qualité de service ;
- ◆ Préserver l'image et la crédibilité de l'organisme.

Pour cela, nous proposons les pistes suivantes :

- **Amélioration de l'information sur la dette**

- › Explication détaillée et pédagogique de l'indu intégrée à la notification ou adressée simultanément ;
- › Motivation renforcée des décisions afin de limiter les recours liés à l'incompréhension ;
- › Supervision des contacts téléphoniques (+PIRA) faisant suite à la détection d'un indu de + 500€.

- **Sécurisation de la suspension du recouvrement**

- › Traitement de la demande par les services dédiés ;
- › Mise en place d'une suspension systématique du recouvrement dès réception d'un recours formalisé ;
- › Contrôle interne (supervisions, requêtes) garantissant l'activation effective de la suspension.

- **Clarification des circuits internes**

- › Accompagnement des agents pour une meilleure qualification des demandes (explication, contestation et remise de dette) ;
- › Meilleure orientation (affectation directe à la bonne corbeille de traitement) de la demande de recours dont fait part l'allocataire à l'agent lors de l'explication de l'indu ;
- › Précision sur les rôles des différents services intervenant dans le processus ;
- › Transmission systématique en CRA, y compris lorsque la dette est remboursée ;
- › Travail à mener sur le pilotage, l'affectation et le nettoyage des différentes corbeilles pour que les demandes soient réellement transmises aux services compétents et représentatives de l'activité de chaque service ;

- **Création de la téléprocédure « recours »**

- › Explication pédagogique des options : contestation sur le fond / remise gracieuse ;
- › Canal privilégié pour limiter les erreurs d'orientation et les allers-retours ;
- › Traitement prioritaire des demandes déposées via ce canal.

La situation actuelle expose l'organisme à un risque juridique évitable, génère un flux excessif et impacte la qualité de service.

La mise en œuvre de mesures ciblées permettrait de sécuriser les procédures, réduire la charge induite et renforcer la confiance des allocataires.

L'Allocation aux adultes handicapés (Aah) est un minima social destiné à compenser l'incapacité durable à accéder à l'emploi dans des conditions ordinaires et constitue parfois le seul revenu des allocataires.

Selon la réglementation en vigueur, les prestations familiales versées par la Caf, y compris l'Aah, sont prises en compte dans le calcul du Revenu de solidarité active (Rsa). Ainsi, en cas de fin de droit à l'Aah, les allocataires en situation de handicap peuvent se retrouver sans ressources, privés de Rsa, ou avec un montant réduit, pour une durée qui varie selon le trimestre de référence retenu pour le calcul du droit au Rsa.

Toutefois, conformément à l'article R262-13 du Code de l'action sociale et des familles (Casf), lorsque l'Aah prend fin à la suite d'un refus de renouvellement de l'accord de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (Cdaph), la législation prévoit les mesures suivantes :

- › Un abattement à appliquer par l'organisme débiteur, sans qu'une décision du Conseil départemental ne soit nécessaire ;
Ou
- › Une neutralisation sous réserve de l'accord du Conseil départemental.

Selon les modalités d'application suivantes mentionnées sous @doc :

« Fin de droit à l'AAH, suite à un refus de renouvellement de l'accord Cdaph :

- › En cas de fin de droit à l'AAH, il est pratiqué un abattement à hauteur du montant forfaitaire du Rsa personne seule et ce, de manière distincte, à la fois sur le montant de l'AAH, et sur le complément éventuel (CRH ou Mva) ;
- › De plus, il est possible d'adresser une proposition de décision d'opportunité (PDO) au Conseil départemental pour neutraliser l'AAH perçue en trimestre de référence, ainsi que ses éventuels compléments. A retour de la Pdo, pratiquer la neutralisation en cas d'accord du Cd.

Important

Le Conseil départemental peut décider d'appliquer l'abattement ou la neutralisation dans les autres cas de fin de droit à l'AAH. »

Par ailleurs, dans les départements tels que la Seine-Saint-Denis où le Rsa est recentralisé, la Caf assure la gestion du dispositif pour le compte de l'État. À ce titre, la Caf n'interagit plus avec le Conseil départemental sur les aspects liés à l'instruction et au financement du Rsa.

Par conséquent, aucune proposition de décision d'opportunité (PDO) relative à la neutralisation de l'Aah dans le calcul du droit au Rsa n'est soumise au Conseil départemental.

Cette situation, particulièrement préjudiciable pour des publics déjà fragilisés et éloignés de l'emploi, peut générer :

- › Diminution, voire perte immédiate de ressources ;
- › Risque accru de précarité ;
- › Frein à l'insertion ;
- › Inégalité de traitement entre les allocataires selon leur département.

Il s'agit de proposer de neutraliser le montant de l'Aah lors du calcul du droit au RSA, sur le ou les trimestres de références comportant un droit à l'Aah, selon la date de fin de droit à cette prestation.

La mesure de neutralisation s'applique déjà en cas de perte brutale et involontaire de certaines ressources. Ainsi, elle permet à la Caf de ne pas tenir compte des revenus d'activité ou assimilés, du trimestre de référence, lorsqu'ils ne sont plus perçus et dont la fin de perception n'est pas compensée par un revenu de substitution.

Cette neutralisation serait appliquée en cas de refus de renouvellement des droits à l'Aah par la Cdaph, à l'instar de la pratique locale actuellement en vigueur à la Caf de l'Ariège (09), présentée ci-après :

« CONSIGNES RECENTRALISATION RSA – MAJ : 11/2025

(...)

NEUTRALISATION AAH suite OD RSA :

Accord automatique pour neutraliser l'Aah sur le trimestre de référence RSA en cas de refus définitif AAH. Attention pour les renouvellements tardifs pas de neutralisation et se rapprocher de la MDPSH pour traitement urgent du renouvellement. »

L'application de cette mesure permettrait de :

- › Réduire l'impact de la fin du versement de l'Aah sur le budget des allocataires en situation de handicap ;
- › Prévenir les ruptures de droits et de parcours ;
- › Limiter les situations de précarité ;
- › Garantir un traitement équitable des allocataires ;
- › Uniformiser les pratiques pour éviter les disparités territoriales.

La neutralisation pourrait aussi, à terme, s'appliquer à d'autres situations entraînant une perte de droit à l'Aah avec une période sans ressources, par exemple lors du passage à la retraite dans l'attente du versement de la pension vieillesse.



6.2. SUIVI DES PERSPECTIVES 2025

En cohérence avec les engagements pris l'an dernier, et dans un souci de transparence, nous partageons un état d'avancement de nos actions et des résultats obtenus :

● **Mieux faire connaître le service médiation aux services internes**

La croissance importante de notre activité ne nous a pas permis de nous rendre sur l'ensemble des sites du territoire pour rencontrer les agents des différents services. Nous avons donc privilégié un mode de communication plus accessible, en diffusant régulièrement des articles dans CafCom afin de présenter le service médiation et partager ses actualités.

En outre, nous avons accueilli des collègues, aussi bien internes qu'externes, ainsi que des agents nouvellement recrutés, pour leur faire découvrir le fonctionnement de la médiation administrative à la Caf de la Seine-Saint-Denis.

● **Amélioration accrue des délais malgré la charge de travail, notamment liée à la téléprocédure**

Le déploiement de la téléprocédure a généré une forte augmentation des sollicitations, ce qui ne nous a pas permis d'améliorer les délais de traitements. Cependant, l'objectif de diminution du délai de prise en charge a été tenu et est désormais conforme à l'indicateur national.

● **Mener une analyse complète sur la qualité de traitement des dossiers**

Cette année encore, nous nous sommes mobilisés pour étudier les causes de non-qualité en élaborant des analyses semestrielles globales ou ciblées sur des problématiques rencontrées.

Ces travaux ont pour vocation d'alimenter le plan de formation, d'optimiser les circuits de traitement, d'ajuster les pratiques de liquidation, et ainsi d'améliorer la qualité du service rendu.

Accompagner les services à mettre en œuvre les pistes d'amélioration proposées

Sur la base de nos analyses et nos constats, des ateliers de "perfectionnements" ont été dispensés par le DAM.

Nous avons également été consultés au sujet des thématiques dans le cadre de la refonte des unités de production, dans le but de fluidifier les circuits et d'assurer une étude globale du dossier.



6.3. PERSPECTIVES POUR 2026

● Réduction du délai de traitement

Le délai de traitement s'étant dégradé, nous visons à l'optimiser grâce à la mise en place d'une organisation interne plus efficace. Cela implique, une harmonisation des pratiques, une refonte du circuit de prise en charge des situations, la désignation de référents dédiés et compétents, un traitement complet et correcte des dossiers. Et ce, dans le but d'assurer un suivi plus fluide en évitant les allers-retours et les relances chronophages.

● Optimisation des outils

Il s'agit de disposer d'outils mieux adaptés à nos besoins, afin de réduire les tâches administratives lourdes et répétitives qui pèsent sur notre activité au quotidien. Ce qui nous permettrait d'être plus réactifs pour l'instruction des demandes des allocataires.

● Contribution à l'amélioration continue de la qualité

Il convient de poursuivre le travail engagé sur l'amélioration de la qualité, en veillant à consolider les bonnes pratiques et à identifier les points restant à renforcer. Notre position de médiateur permet d'identifier un certain type d'erreurs, dont l'analyse peut contribuer à la mise en œuvre d'actions concrètes et opérationnelles, adaptées au besoin des agents.

● Amélioration de la visibilité du service médiation

L'objectif est de mieux faire connaître les missions du service de médiation et renforcer sa légitimité, ainsi que son accessibilité, auprès des équipes internes à notre organisme. Cette action repose sur la clarification du positionnement, une communication interne dédiée et des actions de proximité.





in [linkedin.com/
caf-de-la-seine-saint-denis](https://www.linkedin.com/company/caf-de-la-seine-saint-denis)
f @caf931
X @caf93_actus

 **caf·fr**