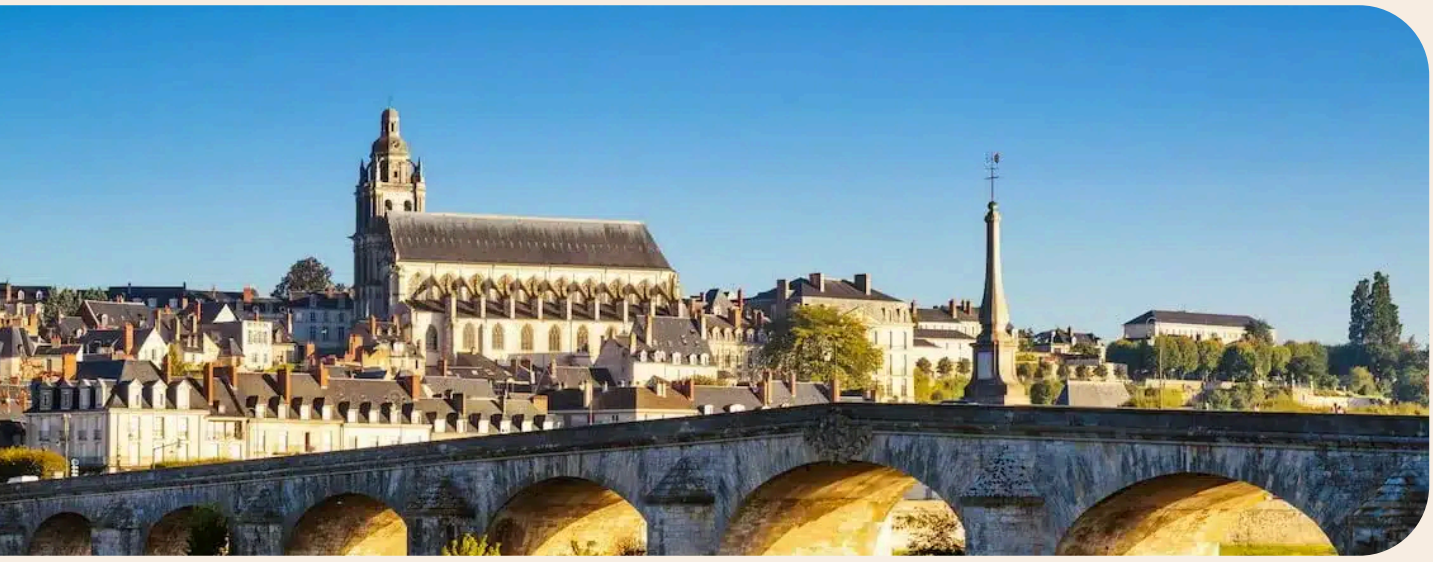
ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de Loir-et-Cher

Rapport médiation 2025



Rédaction :
Barbara Noireaux

Mise en page :
Margaux Bourdely

Sommaire

Le mot de la médiatrice 01

La médiation administrative, qu'est-ce que c'est ? 02

Les chiffres clés de 2025 03

L'impact financier 11

Les constats 13

Les préconisations 14

Les Perspectives 2026 15



1. Le mot de la médiatrice

Depuis la loi ESSOC de 2018, la relation entre l'usager et l'administration a profondément évolué. Elle repose désormais sur deux axes essentiels :

- **Renforcer la confiance :** grâce notamment au droit à l'erreur, qui permet à un usager de corriger une déclaration inexacte sans encourir de sanction lorsqu'il agit de bonne foi.
- **Simplifier les démarches :** au moyen de dispositifs destinés à alléger les normes, réduire la complexité des parcours administratifs et accélérer la dématérialisation des procédures.



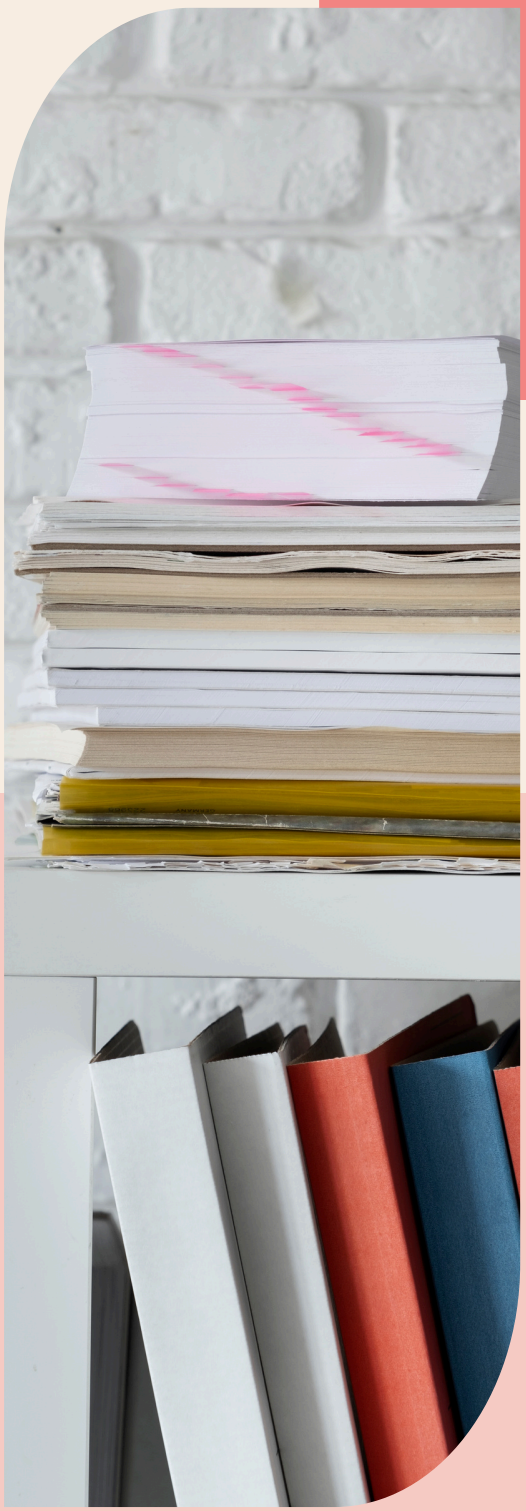
Le rôle du médiateur prend alors tout son sens :
- Ecouter
- Comprendre
- Vérifier
- Expliquer
- Rétablir le dialogue
- Trouver une solution amiable
- Améliorer la relation usager-administration

Barbara Noireaux, médiatrice

Il incarne ainsi une administration plus juste, plus humaine et plus accessible.

2. La médiation administrative qu'est-ce que c'est ?

Un service permettant d'écouter l'usager et de résoudre les désaccords avec l'administration.



À l'écoute
Analytique
Impartial
Ni partie
Discret
Neutre
Secret professionnel
Solutions
Indépendant
Diplomate
Pédagogue
Ni juge
Confidentialité

3. Les chiffres clés de 2025

Caf 411 Loir-et-Cher

Nombre de dossiers saisis :	**106**
Nombre de dossiers clos :	**101**
Nombre de dossiers en cours :	**5**
Nombre de dossiers sans suite :	**0**

Nombre de dossiers fraude / suspicion :	**12**
Nombre de suspensions des délais de recours :	**8**
Nombre de suspensions du recouvrement :	**0**
Nombre de révisions du PRP :	**2**
Nombre de reversements suite retenue excessive :	**3**

Nombre de dossiers irrecevables :	**63**

Jours ouvrés

Délai de traitement :	**47.13 j**
Délai de démarche :	**50.58 j**

Délai de prise en charge (recevabilité) :	**3,46 j**
=	
Délai de transmission :	**1,63 j**
+	
Délai de prise en charge par le médiateur :	**1,82 j**

Délai de prise en charge TOTAL (recevabilité + irrecevabilité) :	**7.17 j**

Nombre de saisines	2022	2023	2024	2025	Evolution 2024/2025
Cnaf	495	394	264	316	↑ 19,70%
Ensemble des Caf	27 462	26 930	26 491	35 650	↑ 34.57%
Caf 411	159	116	127	169	↑ 33.07%

Entre 2024 et 2025, l'activité de médiation connaît une évolution contrastée. Malgré une légère baisse du nombre de saisines recevables, on observe parallèlement une forte augmentation des dossiers irrecevables, traduisant une sollicitation croissante du service par les allocataires. Une fois les dossiers recevables et irrecevables regroupés, les saisines augmentent globalement de plus de 33 %, révélant une pression accrue sur le dispositif de médiation.

Par ailleurs, les dossiers traités présentent une complexité grandissante, nécessitant davantage de recherches législatives, techniques et réglementaires. Cette évolution se traduit par un allongement du temps de traitement par dossier, et souligne un besoin accru d'expertise et de coordination interne.

Dans l'ensemble, le dispositif de médiation est confronté à une hausse du volume de travail, à une complexification des situations, et à un besoin renforcé d'accompagnement des usagers, tant en matière d'orientation que de compréhension des démarches.





Les émetteurs 2025

49.5%
saisines par **allocataires**



16.8%
saisines par **un tiers**



12.9%
saisines
par **les défenseurs des droits**



7.9%
saisines
par **un service interne**

6.9%
saisines par **le réseau des Cafs**



3 %
saisines par **l'État**



2 %
saisines par **le médiateur externe**

L'allocataire reste l'acteur principal des démarches, mais l'appui des travailleurs sociaux, des tiers et des délégués du Défenseur des droits demeure essentiel pour garantir l'accès effectif aux droits, notamment face à la complexité administrative.

L'année se distingue par l'arrivée de nouveaux émetteurs institutionnels — ministères, secrétariat du Président de la République, cabinets parlementaires — ce qui reflète une visibilité renforcée des dossiers et une reconnaissance des situations.

Les modes de contact

Le courriel reste le principal moyen utilisé par les allocataires pour saisir le médiateur, devant le courrier. La téléprocédure, récemment mise en place, montre une progressive appropriation, même si son usage reste limité. Elle représente 18 demandes recevables, soit 17,8 % de l'ensemble des saisines traitées. Toutefois, le test d'éligibilité révèle un taux élevé d'irrecevabilités, majoritairement dû à l'absence de démarches préalables auprès des services compétents.

La nature des demandes

Les modes de saisines



Mail

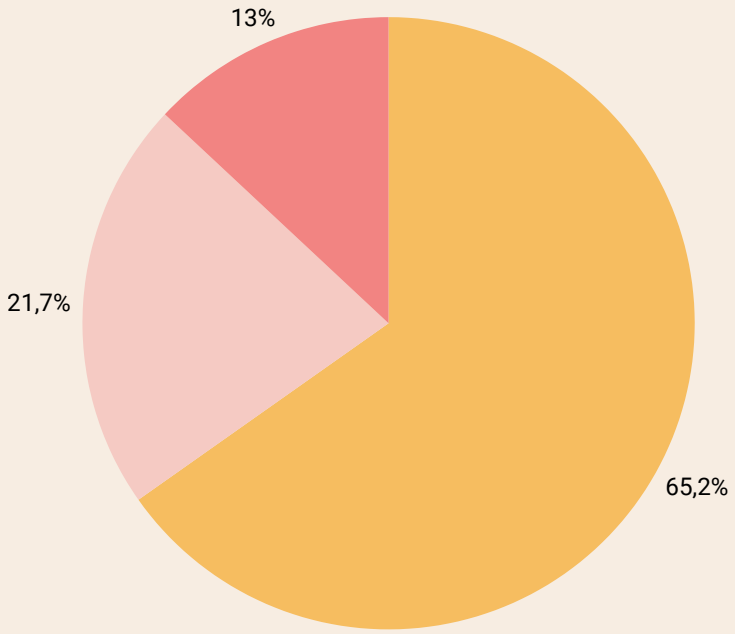


Courrier



Téléprocédure

Pourcentage par motif d'irrecevabilité des demandes adressées via la téléprocédure en Caf Loir-et-Cher



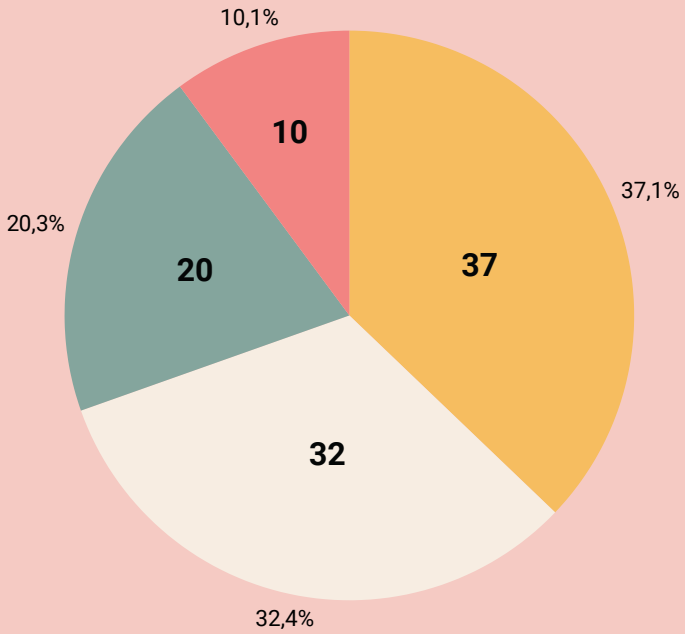
LE PROFIL DES DEMANDEURS

• La répartition par foyer

Situation familiale	Caf 411 2025 (en nb)	Caf 411 2025 (en %)
Personne Isolée	35	35.7%
Famille Monoparentale	20	20.4%
Couple sans enfant	21	21.4%
Couple avec enfant	22	22.4%

Parmi les profils sollicitant le plus la CAF et la médiation, les personnes isolées se distinguent. Leur vulnérabilité économique, liée à l'existence d'une seule source de revenus, les expose davantage aux difficultés financières et administratives, ce qui explique un recours plus fréquent à l'institution.

• La répartition par catégorie d'activité



La catégorie des salariés et travailleurs indépendants est la plus représentée en médiation CAF, car leurs situations professionnelles, souvent marquées par des variations de revenus et de droits, génèrent davantage d'erreurs, d'incompréhensions ou de régularisations nécessitant un accompagnement individualisé.

- Salariés-ETI
- Inactifs, sans activité
- Chômeurs
- Handicapés, invalides

La nature des demandes

- **Les causes**

Causes	Caf 411 2025 (en %)	Caf 411 2025 (en nb)
Pas d'erreur Caf	89.1%	90
Délai de traitement	5.9%	6
Erreur de liquidation	2.0%	2
Réponse Caf inadaptée	1.0%	1
Absence de réponse Caf	1.0%	1
Dysfonctionnement informatique	1.0%	1
Erreur de législation	0.0%	0

- **Les motifs**

Les motifs	Caf 411 2025 (en %)	Caf 411 2025 (en nb)
Absence de paiement	55.4%	56
Incomp. trop perçu ou remboursement	24.81%	25
Incomp. décision Caf	13.9%	14
Non prise en compte infos ou PJ	6.96%	7
Autre	2.%	2
Insatisfaction accueil personnel	1.0%	1
Absence de réponse	1.0%	1
Difficulté de joindre les Caf au téléphone	0.0%	0
Insatisfaction accueil	0.0%	0
Insatisfaction site internet	0.0%	0

- **Les prestations concernées**

Prestations	Caf 411 2025 (en %)	Caf 411 2025 (en nb)
Logement	34.7%	35
Handicap	33.7%	34
PPA	25.7%	26
RSA	20.8%	21
Prestations familiales	18.8%	19
ASF	15.8%	16
Paje	8.9%	9
Action sociale	0.0%	0
Hors prestations	0.0%	0



Synthèse :

La majorité des demandes de médiation ne proviennent pas d'erreurs de la CAF : les usagers contestent surtout des décisions correctes mais mal comprises ou insuffisamment expliquées. Les délais de traitement (5.9 %) restent un motif notable, traduisant un besoin de rapidité et de transparence.

L'absence de paiement est la première cause de médiation, en raison de son impact immédiat sur la vie des usagers. Les trop perçus (24.81 %) et l'incompréhension des décisions (13.9 %) révèlent un manque de pédagogie sur les règles de calcul, une lisibilité perfectible des notifications et une méconnaissance des droits et devoirs.

Les prestations les plus concernées sont celles à forte sensibilité sociale — , logement, AAH puis prime d'activité et RSA — ce qui reflète la complexité de leurs réglementations, la fragilité des publics et l'importance financière de ces aides. Les situations d'activité ou les changements professionnels génèrent également de nombreuses incompréhensions.



QUELLE RESOLUTION ?

- Décisions révisées
- Orientations
- Décisions maintenues

Résolution	Caf 411 2025 (en %)	Caf 411 2025 (en nb)
Décision maintenue	50.5%	51
Décision révisée	43.6%	44
Orientation	5.9%	6

La médiation CAF joue un rôle essentiel pour :

- Assurer l'équité dans le traitement des demandes,
- Corriger les situations nécessitant une révision,
- Accompagner les usagers vers la bonne solution.

Ce bilan montre une réelle utilité du dispositif : près d'une demande sur deux donne lieu à une révision, preuve de l'importance de ce recours pour améliorer la compréhension et la qualité du service rendu.

4. L'impact financier

- Rappels de droits
- Indus annulés à la suite de l'intervention de la médiatrice
- Indus détectés à la suite de l'instruction du dossier
- Indus annulés à la suite d'une décision de la commission de recours amiable

42 658,30 € **2024**
76 947.30 € **2025**

Rappels Caf 411

737 € **2024**
0 € **2025**

Indus Caf 411

576,38 € **2024**
3 275 € **2025**

Indus injustifiés Caf 411

15 842,63 € **2024**
14 378.37 € **2025**

Indus remis en commission suite intervention du médiateur Caf 411



L'analyse des médiations menées entre 2024 et 2025 met en évidence plusieurs évolutions significatives ayant un impact direct et indirect sur la situation financière des allocataires ainsi que sur la qualité des décisions prises par la CAF.

L'ensemble des constats démontre un rôle accru du médiateur dans :

la sécurisation des droits | **la correction des erreurs** | **l'amélioration globale des processus internes**

Tout d'abord, l'augmentation des rappels de prestations observée sur la période traduit une meilleure correction des situations défavorables aux allocataires. Cette hausse indique que les interventions du médiateur contribuent davantage à rétablir des droits légitimes initialement non versés. Si ces rappels représentent un coût financier pour la caisse, ils participent néanmoins au respect de la réglementation et renforcent la qualité du service rendu.

Parallèlement, aucune médiation n'a révélé d'indu supplémentaire non détecté. Cette stabilité témoigne d'une fiabilité satisfaisante des contrôles et des calculs réalisés en amont.

En revanche, une évolution notable réside dans l'augmentation des indus réclamés à tort. Le médiateur intervient de plus en plus fréquemment pour corriger des dettes injustifiées, liées notamment à des erreurs de traitement (automatique) ou à la complexité croissante des situations familiales et professionnelles. Cette évolution a un impact financier positif pour les allocataires qui se voient libérés de sommes indûment réclamées. Elle présente également un intérêt pour la CAF en réduisant les risques contentieux et en évitant des rectifications tardives plus coûteuses.

Enfin, la période est marquée par une légère diminution des indus remis en commission de recours amiable à la suite d'une médiation. Cette baisse indique que davantage de situations sont résolues en amont grâce à l'intervention du médiateur. Elle contribue à fluidifier le traitement des dossiers et à réduire la charge de travail des instances internes chargées de l'examen des remises d'indu.

Dans leur ensemble, ces évolutions montrent que la médiation joue un rôle essentiel dans la sécurisation des droits des allocataires et dans l'amélioration continue de la qualité des décisions. La médiation apparaît ainsi comme un levier structurant de maîtrise des risques et de renforcement de la confiance des usagers.

5. Les constats

Au cours de l'année, la médiation a confirmé son rôle central dans la relation entre les usagers et la CAF. Elle a été sollicitée sur un nombre croissant de dossiers complexes de rupture de droits, de situations financières fragiles ou de recalculs d'allocations. Une part importante des demandes concerne également la compréhension de règles réglementaires perçues comme techniques.



La digitalisation, désormais au cœur des démarches, crée de nouveaux défis :

- difficulté à naviguer entre les canaux de contact
- méconnaissance des usages numériques
- attente de réponse immédiate

L'usage croissant de l'intelligence artificielle par certains allocataires peut aussi générer des écarts d'interprétation, rendant nécessaire une ré-explication humaine et contextualisée.

Les évolutions sociétales (multiplication des configurations familiales, multidomiciliations, nouveaux modes de vie) complexifient l'application des règles puisque la législation n'est pas nécessairement harmonisée avec le rythme d'évolution des dynamiques sociales et économiques.

De plus on constate une augmentation des irrecevabilités, souvent liées à des demandes incomplètes ou répétées sur plusieurs canaux. Cette impatience met en évidence la conjoncture économique actuelle et renforce aussi l'idée que les prestations constituent un droit automatique. La médiation est alors perçue comme un levier permettant d'accélérer les paiements voire de contourner certaines règles.

Dans ce contexte, il est essentiel de rappeler le cadre d'intervention de la médiation, ses délais, et les critères de recevabilité. L'activité se situe plus que jamais au croisement de l'écoute, de la pédagogie et de la sécurisation des parcours des usagers.

6. Les préconisations

- Renforcer la place de l'humain dans un environnement de plus en plus digitalisé.
- Améliorer la clarté et la pertinence des notifications automatiques.
- Accompagner les publics fragiles, en particulier ceux éloignés du numérique.
- Maintenir les permanences, notamment en zones rurales.



- Développer en interne la transversalité des services.
- Poursuivre la remontée d'indicateurs et la détection des dysfonctionnements.
- Communiquer de manière proactive pour prévenir les ruptures de droits.
- Valoriser les retours d'expérience issus de la médiation.

7. Les perspectives 2026

Poursuivre

la valorisation du rôle et des missions du médiateur, afin de renforcer sa visibilité et sa légitimité au sein de l'organisme

Maintenir

l'organisation des rencontres régionales réunissant l'ensemble des médiateurs administratifs de la région pour favoriser le partage d'expérience et l'harmonisation des pratiques

Renforcer

le travail conjoint avec l'ensemble des services de la Caf, pour fluidifier les échanges, faciliter la résolution des situations complexes et améliorer le service rendu

Consolider

la collaboration avec la cellule réclamation, afin d'améliorer la cohérence des réponses apportées aux allocataires

Développer

davantage le réseau inter-Caf, pour soutenir une dynamique collective et favoriser l'uniformisation des pratiques de médiation,

Approfondir et repenser

le traitement des problématiques récurrentes et sensibles, telles que les compensations immédiates en cas de rappel de droits, les situations d'usurpation d'identité ou encore les dossiers liés aux violences conjugales

Poursuivre

l'harmonisation des processus liés aux saisines via la téléprocédure, afin d'assurer un traitement plus cohérent, efficace et équitable des demandes.

2026

Caisse d'allocations familiales de Loir-et-Cher



Rédaction
Barbara Noireaux

Mise en page
Margaux Bourdely

Adresse
6 Rue Louis Armand,
41000 Blois