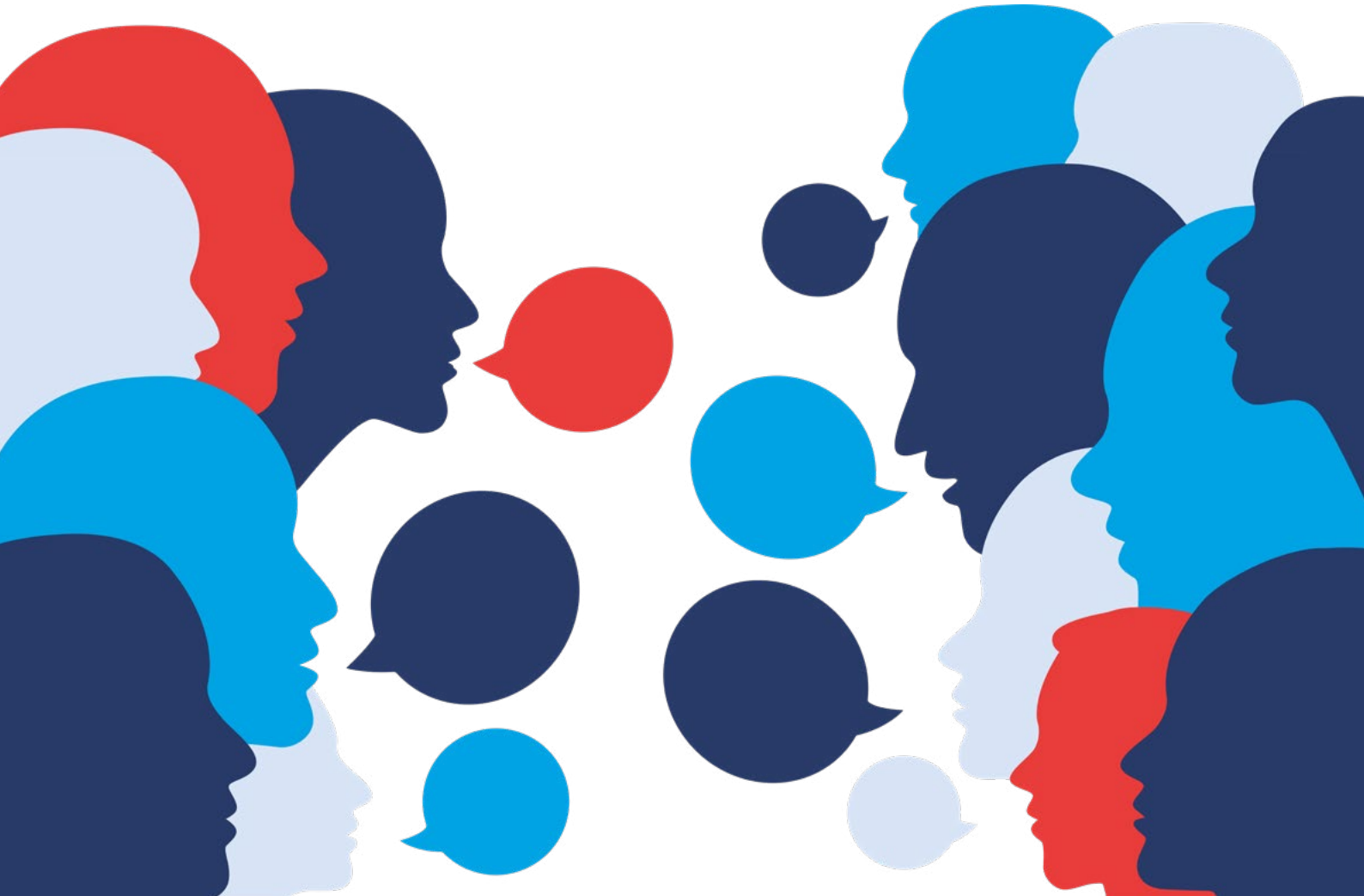
ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de Paris

caf·fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ
MÉDIATION
2025



SOMMAIRE

ÉDITORIAL DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 4

ÉDITORIAL DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE 5

PRÉAMBULE 6

— Présentation de l'équipe 6

LA MÉDIATION EN CHIFFRES 7

COMMENT SAISIR LA MÉDIATION 9

LES DÉLAIS DE LA MÉDIATION 10

QUI SAISIT LA MÉDIATION 12

MOTIF DES SAISINES 14

DONNÉES SOCIOLOGIQUES 16

PRESTATIONS CONCERNÉES 19

CAUSES IDENTIFIÉES 21

RÉSOLUTION PAR LA MÉDIATION 23

IMPACT FINANCIER 24

FOCUS 26

— La téléprocédure 26

— La solidarité à la source 28

LES TEMPS FORTS 2025 30

SUIVI DES RECOMMENDATIONS 2024 34

— Qualité des écrits, notification et traçabilité des créances 34

— Conditions de résidence 37

CONSTATS ET PRÉCONISATIONS 2025 39

— Harmonisation réglementaire et coordination inter-régimes 39

— Allocation de rentrée scolaire consignée 40

— Application des plans de remboursement personnalisés en présence de dettes qualifiées de frauduleuses 41

VERBATIM 2025 43

ÉDITORIAL DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Tahar BELMOUNES
Directeur Général de la Caf de Paris

L'année 2025 a été marquée pour la branche Famille par de profondes transformations qui ont mobilisé l'ensemble du réseau, tant sur le plan technique qu'organisationnel. **La solidarité à la source appliquée à la Prime d'Activité et au RSA ; et la réforme du Complément de libre choix du Mode de garde (CMG)** ont produit des impacts significatifs sur les parcours allocataires et sur les modalités de traitement des dossiers.

Dans ce contexte exigeant, la **médiation administrative** a plus que jamais démontré son utilité. Elle constitue un espace essentiel permettant de restaurer le dialogue, de clarifier les situations complexes et de proposer des solutions individualisées. Elle contribue également à améliorer nos pratiques en identifiant les irritants, en mettant en lumière les difficultés récurrentes et en alimentant les démarches d'amélioration continue.

Je tiens à saluer l'engagement constant du médiateur de la Caf de Paris et de l'équipe dédiée, qui ont su maintenir un haut niveau de qualité de service malgré une augmentation du nombre de sollicitations et des attentes croissantes des allocataires. Leur action renforce la confiance dans le service public et participe directement à la promesse d'une branche Famille accessible, juste et attentive.

ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR ADMINISTRATIF

En 2025, la médiation administrative de la Caf de Paris a été confrontée à un volume de saisines en hausse, reflet d'un environnement réglementaire dense, de situations administratives de plus en plus complexes et d'une sensibilité accrue des allocataires aux décisions qui les concernent.

Face à ces défis, la médiation est restée pleinement mobilisée. L'existence d'un service dédié permet de garantir un traitement individualisé, impartial et réactif, répondant ainsi au besoin croissant de clarification et d'accompagnement. Chaque situation reçue traduit une attente forte : être écouté, compris et orienté vers une solution juste. Cette exigence guide au quotidien le travail de médiation.

Au-delà des dossiers individuels, l'activité de médiation contribue également à améliorer les processus internes en identifiant des pistes de simplification, en détectant les ruptures dans les parcours usagers et en relayant les difficultés récurrentes auprès des services concernés.

Je remercie l'ensemble des agents et des partenaires internes pour leur collaboration et leur soutien. Ensemble, nous œuvrons pour que la relation entre les allocataires et la Caf demeure fondée sur la confiance, la clarté et l'équité.



Christophe COELHO
Responsable Médiation



Le service médiation, de gauche à droite : Sylvain BOILEAU, Angélique MORNON et Pascale LE MOEL.

PRÉAMBULE

La médiation administrative occupe une place centrale dans le fonctionnement de la branche Famille. Elle constitue un recours amiable, gratuit et accessible à tous les allocataires qui rencontrent des difficultés dans la compréhension, le traitement ou la régularisation de leur situation.

Ses missions principales sont les suivantes :

- **Réinstaurer le dialogue**

La médiation intervient lorsqu'un malentendu, une rupture de contact ou un désaccord empêche la résolution d'une situation par les voies habituelles.

- **Garantir une relecture impartiale et individualisée**

Le médiateur analyse chaque demande de manière indépendante, afin de vérifier que les décisions appliquées sont conformes à la réglementation, proportionnées et compréhensibles.

- **Prévenir les litiges**

En apportant des explications et en proposant des solutions amiables, la médiation contribue à réduire le risque de contentieux.

- **Améliorer la qualité du service**

L'analyse des motifs de saisine permet d'identifier :

  - ◊ Les points de friction dans les parcours allocataires ;
  - ◊ Les difficultés récurrentes de compréhension ;
  - ◊ Les étapes administratives nécessitant clarification.

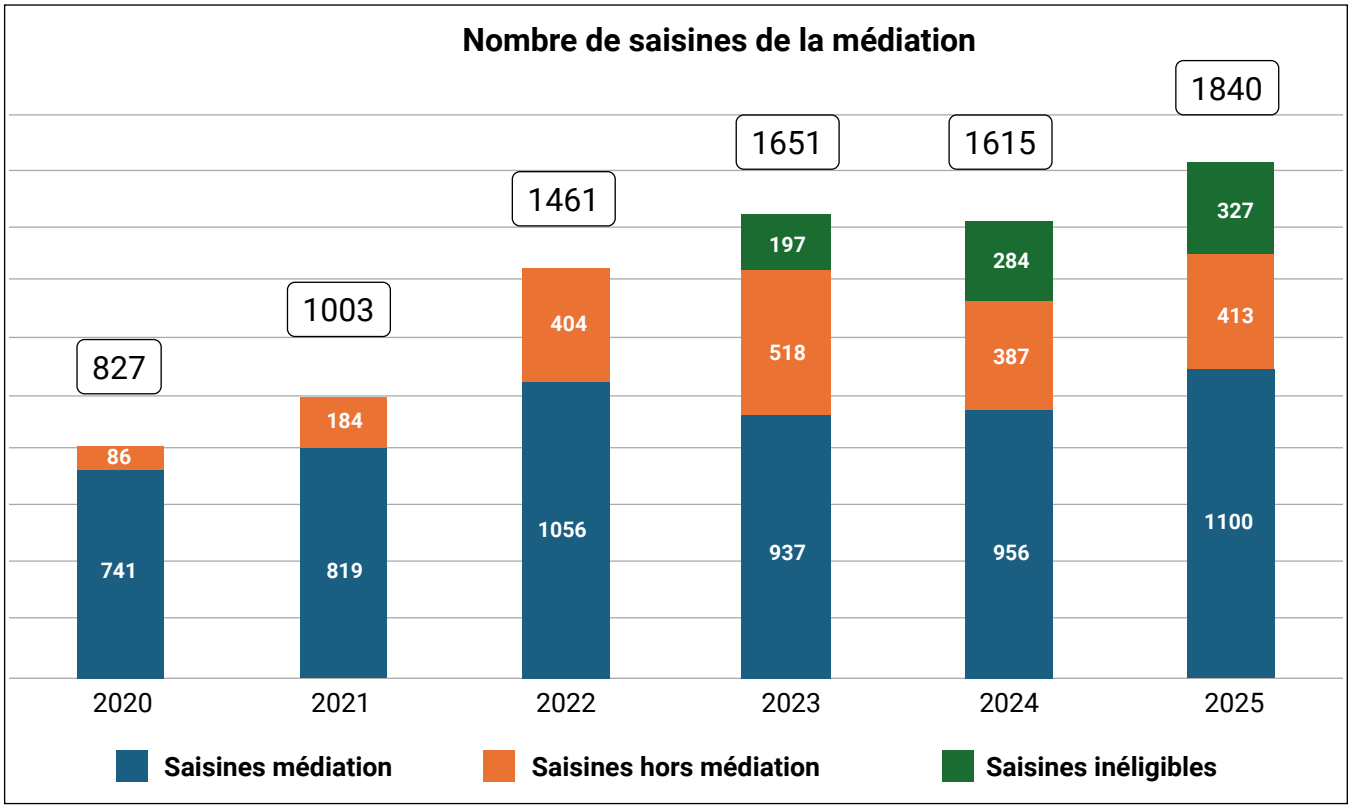
La médiation est ainsi un outil stratégique pour renforcer l'équité, la transparence et la lisibilité du service public.

Présentation du service

Le service de médiation de la Caf de Paris, sous l'autorité du Directeur général, dispose :

- D'un médiateur administratif, Christophe COELHO, depuis juin 2024 ;
- De trois référents médiation :
  - ◊ Sylvain BOILEAU, depuis décembre 2024 ;
  - ◊ Pascale LE-MOEL, depuis octobre 2018 ;
  - ◊ Angélique MORNON, qui remplace Naziyafarvin CHARFOUDINE à compter de mars 2026.

LA MÉDIATION EN CHIFFRES



En 2025 la Caf de Paris a reçu 15 % de saisines supplémentaires. Ces requêtes, qualifiées de recevables, sont étudiées par le service médiation afin de vérifier :

- Le paiement du juste droit ;
- La pertinence des réponses apportées par les services ;
- Que l'ensemble des droits aient été valorisés et informer le requérant des éventuels droits non réclamés.

Une fois le dossier vérifié et corrigé le cas échéant, une réponse circonstanciée et pédagogue est adressée au requérant.

Saisines hors médiation :

En 2024, 29 % des saisines reçues par le service médiation étaient qualifiées de non recevables. En 2025 ce taux s'élève à 27 %.
Ces requêtes sont exclues du champ de la médiation au motif :

- Qu'aucune démarche préalable n'a été effectuée (64 %) ;
- Que la demande ne relève pas de la médiation (20 %). Il s'agit de demandes de :
  - ◊ Remises de dette gracieuses ;
  - ◊ Révision du plan de remboursement ;
  - ◊ Contestations de dettes ou refus de droits.

Lorsque des explications complémentaires sont nécessaires, le service adresse une notification pédagogue puis transmet la demande au service concerné.

Saisines inéligibles :

Depuis 2023 la Caf de Paris intègre une téléprocédure de saisine de la médiation, outil généralisé en décembre 2024 à l'ensemble du réseau. Lors de cette démarche l'allocataire est interrogé sur la nature de sa demande afin de s'assurer :

- Qu'elle concerne la branche famille ;
- Qu'une démarche préalable ait bien été effectuée ;
- Qu'aucun recours contentieux n'est engagé.

Ainsi, si la demande ne rentre pas dans le champ de la médiation, elle est qualifiée d'inéligible et le requérant est invité à déposer une réclamation préalable à la saisine de la médiation.
En 2025 le nombre de démarches qualifiées d'inéligibles a augmenté de 15 %.

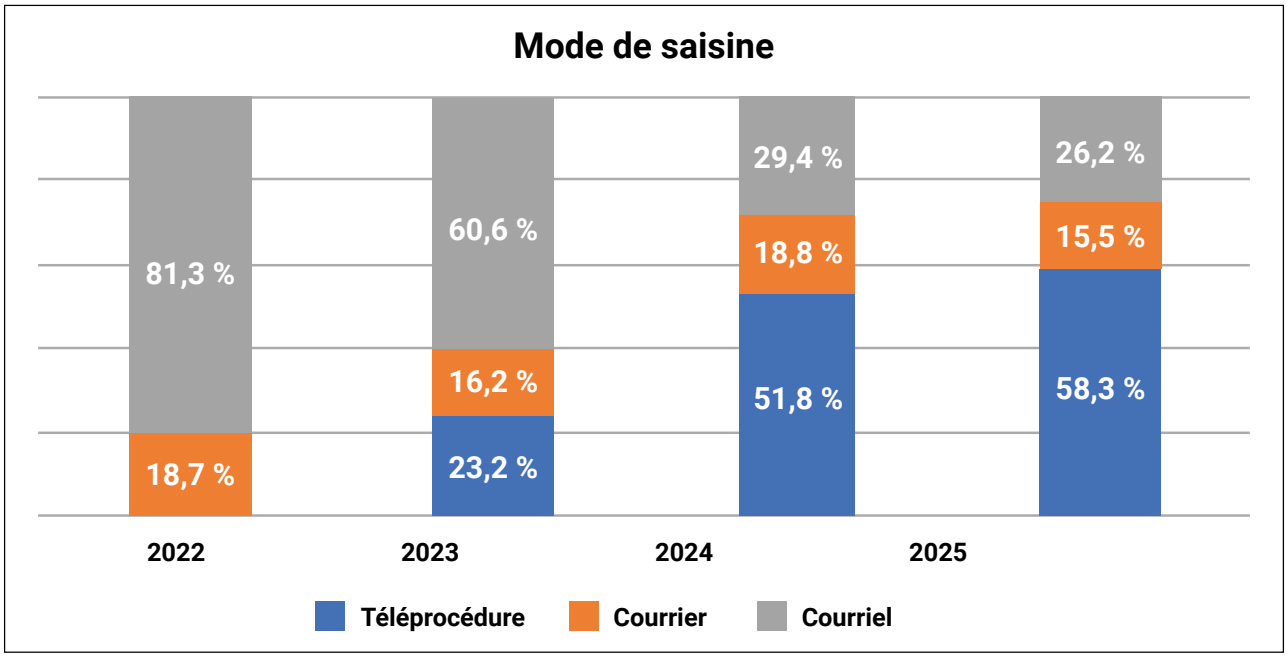
En 2024, 1637 démarches avaient été enregistrées par le service. En 2025 ce sont 1840 démarches qui ont été effectuées afin de prendre contact avec la médiation soit une augmentation de 13 %.

Si la Caisse d'Allocations Familiales de Paris s'est mobilisée afin de réduire les délais de traitement et développer ses offres de services, l'actualité riche de la branche famille dans un contexte économique et politique défavorable a contribué à la hausse des demandes de médiation.

COMMENT SAISIR LA MÉDIATION

La médiation peut être saisie par différents moyens :

- Que l'on soit allocataire ou tiers mandaté, la médiation est accessible par courrier adressé au service directement à l'adresse de sa Caisse d'Allocations Familiales. À la Caf de Paris, ces courriers sont triés et directement transmis au médiateur qui se charge de les instruire et d'y apporter une réponse.
- Les allocataires peuvent solliciter la médiation directement depuis leur espace personnel sur www.caf.fr grâce à la téléprocédure dédiée.
- Les partenaires de la médiation (délégués de la défenseure des droits, élus, ministères ou autres organismes sociaux…) envoient leurs requêtes à l'adresse dédiée : mediation-cafXX@cafXX.caf.fr.



Initialement, la très grande majorité des sollicitations transitaient par le courriel, tandis que le courrier représentait un mode de saisine minoritaire mais stable.
L'année 2023 constitue un tournant majeur avec la mise en place de la téléprocédure, immédiatement adoptée par près d'un quart des usagers, entraînant une baisse notable du recours au courriel. Cette dynamique s'est confirmée en 2024, la téléprocédure devenant le mode de saisine privilégié et dépassant nettement le courriel. En 2025, son appropriation par les allocataires se poursuit, illustrant sa facilité d'utilisation et son accessibilité, qui répondent aux attentes d'un public de plus en plus habitué aux démarches en ligne. Parallèlement, la part des saisines par courrier demeure stable sur l'ensemble de la période, confirmant son rôle essentiel pour les usagers éloignés du numérique ou rencontrant des difficultés avec les outils informatiques.

Cette cohabitation durable des canaux témoigne de la nécessité de maintenir une pluralité de modes de contact afin de garantir une accessibilité effective du service de médiation à l'ensemble des publics.

LES DÉLAIS DE LA MÉDIATION

Délais en jours ouvrés	CNAF		Réseau		Caf de Paris	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Prise en charge	3,32	4,09	7,17	5,17	**3,07**	**3,5**
Délais de démarche	27,86	24,46	25,57	22,8	**28,43**	**7,38**

L'analyse annuelle des délais de traitement du service médiation de la Caf de Paris fait apparaître, pour l'année 2025, une dynamique particulièrement favorable, marquée par un maintien d'une prise en charge rapide et une amélioration notable des délais de démarche.

Les délais de prise en charge demeurent maîtrisés en 2025. Avec un délai moyen de **3,5 jours ouvrés**, la Caf de Paris se maintient à un niveau nettement inférieur à la moyenne nationale, établie à **5,17 jours**.
Comparativement à 2024 (3,07 jours), l'évolution reste contenue et n'altère pas la capacité du service à apporter une première réponse rapide aux sollicitations. Cette stabilité traduit une organisation structurée et réactive permettant de garantir un contact initial dans un délai court malgré les variations d'activité.

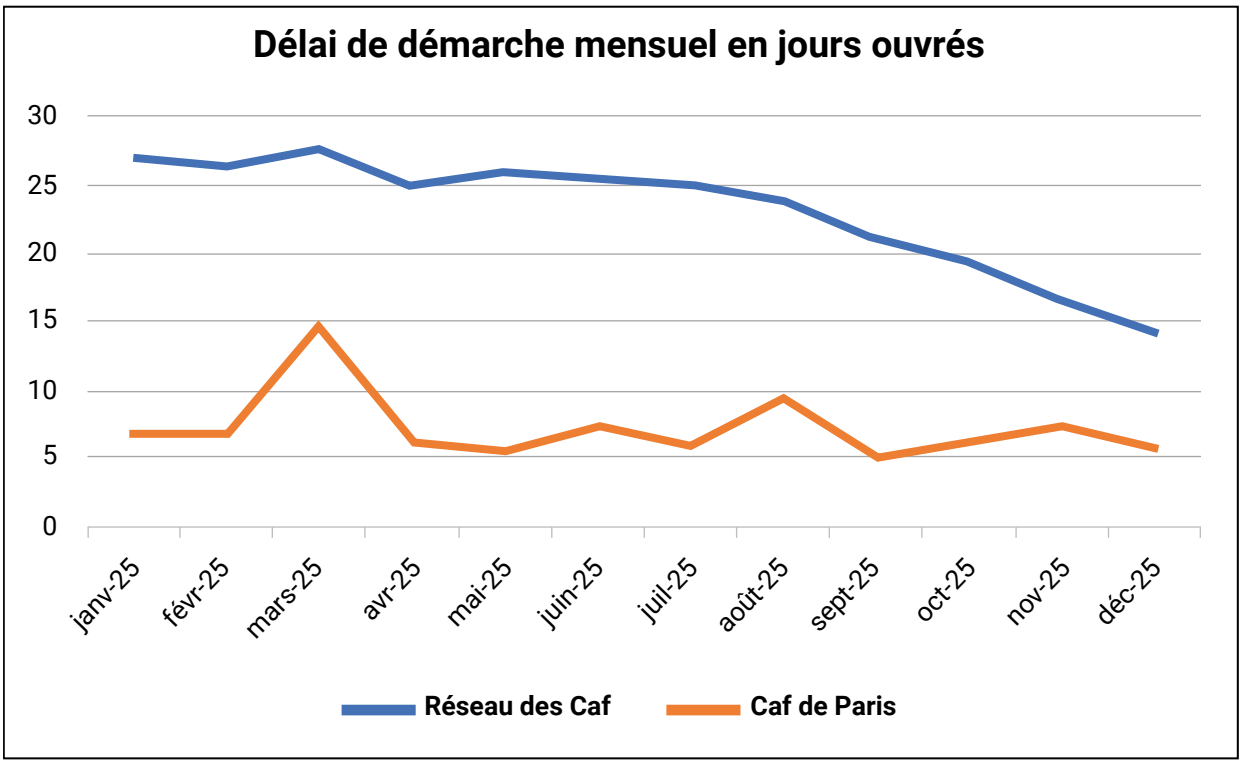
Les délais de démarche enregistrent en 2025 une amélioration particulièrement significative. En effet, le délai annuel s'établit à **7,38 jours ouvrés**, contre **28,43 jours** en 2024, soit une diminution de plus de 21 jours en un an.

L'année 2025 se caractérise par :

- **Une réactivité maintenue** en matière de prise en charge, avec des délais significativement inférieurs à ceux du réseau ;
- **Une capacité renforcée à traiter rapidement les situations complexes**, avec une baisse de 74 % du délai global de démarche par rapport à 2024.

Ces résultats traduisent la mobilisation du service médiation pour renforcer la qualité du service rendu aux allocataires, améliorer l'efficacité des processus internes et garantir un traitement rapide des situations portées à sa connaissance.

Le bilan annuel 2025 confirme un niveau de performance particulièrement élevé du service médiation de la Caf de Paris. Le maintien d'une prise en charge rapide et la réduction très significative des délais de démarche témoignent d'une dynamique d'amélioration continue et d'un engagement fort en faveur d'une relation de service efficace, lisible et réactive.



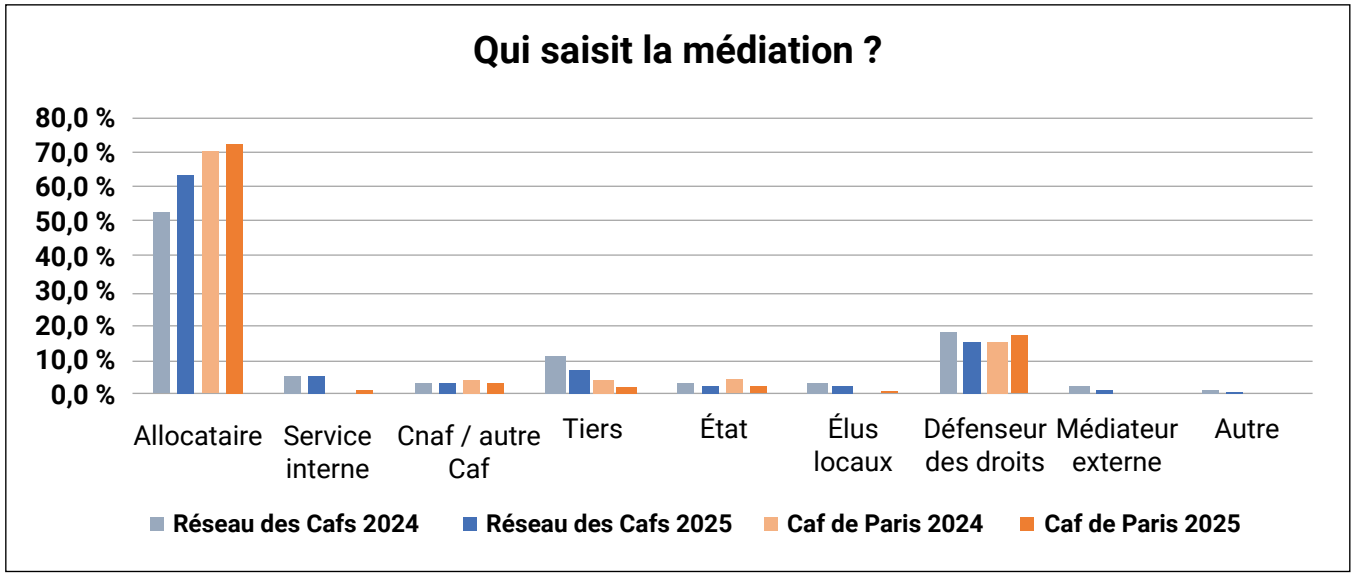
L'analyse des données mensuelles témoigne de :

- **Délais maîtrisés et réguliers**, malgré les fluctuations saisonnières ;
- **Une capacité d'adaptation forte**, permettant d'absorber les pics d'activité ponctuels sans allongement durable des délais.

L'année 2025 confirme la **très bonne dynamique opérationnelle** du service médiation de la Caf de Paris : les délais de démarches y restent constamment inférieurs aux délais observés dans le réseau des Caf, attestant d'un **niveau d'efficacité élevé** et d'un **engagement fort** en faveur d'une réponse rapide aux allocataires.
Ces résultats confortent la place de la médiation parisienne comme un acteur réactif, structuré et performant au sein du réseau.

QUI SAISIT LA MÉDIATION

Les données relatives aux émetteurs des saisines adressées à la médiation en 2025 permettent d'identifier les canaux de recours privilégiés par les usagers et les partenaires institutionnels.



- **Une saisine très majoritairement initiée par les allocataires** : En 2025, **72,3 %** des saisines reçues par la médiation de la Caf de Paris proviennent directement des **allocataires**, un niveau déjà élevé en 2024 (70,2 %) et très supérieur à la moyenne nationale (62,8 %).
  Cette forte représentation témoigne de la **visibilité de la médiation auprès du public parisien** et de la capacité des allocataires à mobiliser directement ce dispositif lorsque les démarches préalables ne permettent pas de résoudre leur situation.
- **Une légère hausse des sollicitations issues des services internes** : La part des **services internes** en tant qu'émetteurs progresse de manière notable, passant de **0,1 % à 1,1 %**. Bien que marginale, cette hausse montre **une meilleure appropriation du rôle de la médiation** par les équipes opérationnelles, qui n'hésitent plus à orienter certains dossiers vers ce dispositif lorsque la situation le nécessite.
- **Les saisines provenant d'organismes institutionnels en recul** : Les saisines émanant d'autres Caf ou de la Cnaf diminuent légèrement (de 5,0 % à 4,1 %), tout comme celles provenant de l'**État** (4,2 % à 2,0 %) et des **tiers** (4,6 % à 2,1 %).
  Cette tendance reflète une **meilleure résolution des dossiers en amont** et un recours plus ciblé de ces acteurs à la médiation lorsque les enjeux s'y prêtent réellement.
- **Le Défenseur des droits se maintient comme acteur majeur** : Le **Défenseur des droits** demeure un partenaire important, représentant **17,3 %** des saisines en 2025, contre 15,2 % en 2024. Cette proportion, similaire aux tendances nationales (15,0 %), confirme le rôle structurant de cette institution pour les situations complexes nécessitant une intervention extérieure à la Caf.

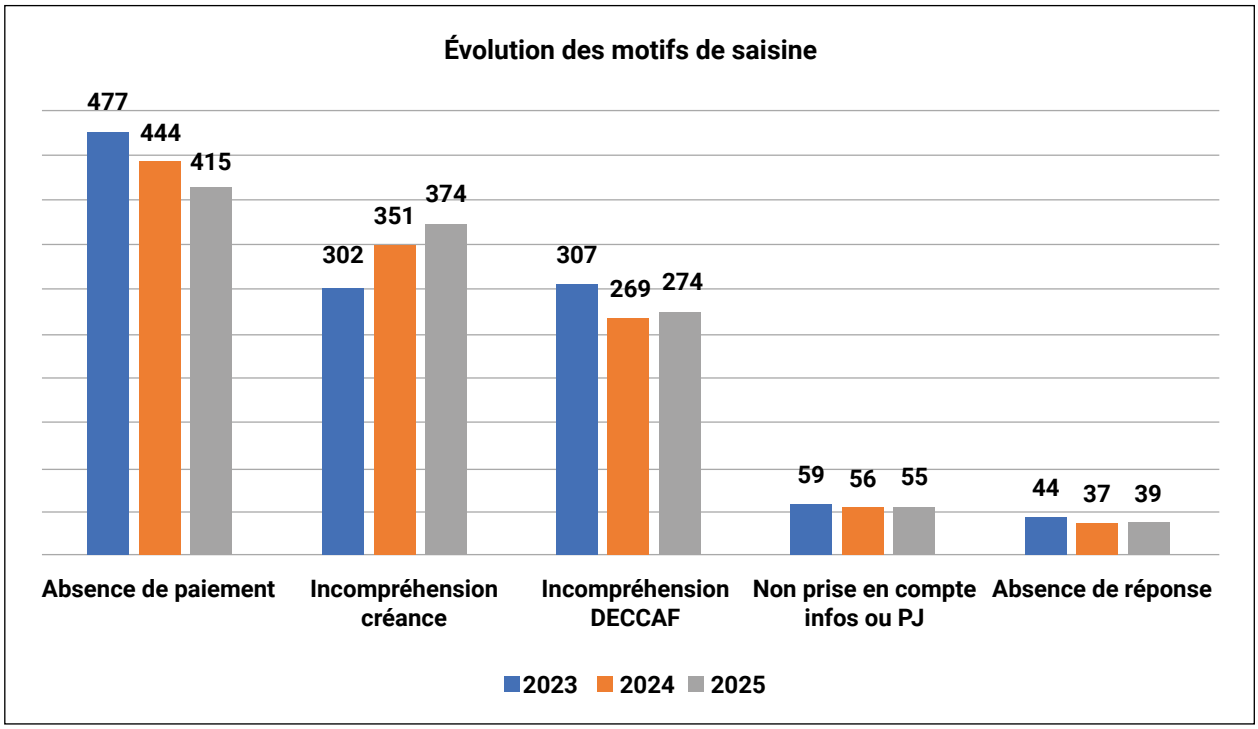
- **Une présence résiduelle d'autres émetteurs** : Les sollicitations issues des **élus locaux**, du **médiateur externe** et d'« autres émetteurs » restent très faibles, même si elles progressent légèrement. Elles constituent toutefois un réseau complémentaire d'interpellation mobilisé dans des cas ciblés.

En 2025, la médiation de la Caf de Paris se caractérise par une **forte sollicitation directe des allocataires**. La **baisse des saisines émanant des partenaires institutionnels** et l'augmentation modérée des sollicitations internes montrent une **amélioration du traitement des dossiers en amont** et une **meilleure coordination interne**. La stabilité du Défenseur des droits comme émetteur important traduit par ailleurs la fonction de médiation comme espace de traitement des situations les plus sensibles.

MOTIF DES SAISINES

L'analyse de l'évolution des motifs de saisine sur la période 2023-2025 met en évidence une **stabilité globale des volumes**, avec des variations modérées selon les thématiques. Les motifs liés aux difficultés de paiement et à la compréhension des créances demeurent les premières causes de sollicitations et représentent, à eux seuls, une part significative des demandes adressées à la médiation.

Dans l'ensemble, l'évolution observée témoigne d'une **stabilisation des problématiques récurrentes**, tout en mettant en lumière quelques dynamiques spécifiques selon les catégories.



Absence de paiement :
Ce motif reste le premier motif de saisine, bien qu'il enregistre une **baisse continue** depuis 2023 (-62 dossiers en deux ans). Cette diminution traduit une amélioration progressive du traitement des paiements et une réduction de situations nécessitant une intervention de la médiation.

Incompréhension créances :
Les saisines liées à l'incompréhension d'une créance sont en **hausse régulière**, +72 dossiers sur la période. Cette progression suggère un besoin accru d'accompagnement des allocataires sur la compréhension de leurs indus, ainsi qu'un enjeu de pédagogie renforcée autour des mécanismes de calcul et de recouvrement.

Incompréhension décision Caf :
Après une baisse notable en 2024, ce motif connaît une légère remontée en 2025. Ces évolutions traduisent une **relative stabilité** de cette catégorie de sollicitations, qui demeure parmi les motifs les plus fréquents.

Non prise en compte d'informations ou de pièces justificatives :
Ce motif reste **quasiment stable** sur la période et à un niveau relativement faible. Les variations marginales témoignent d'une maîtrise du traitement des documents transmis, avec peu d'incidents signalés par les allocataires.

Absence de réponse :
Les saisines liées à l'absence de réponse se maintiennent également à un niveau bas, avec des fluctuations minimes. Cette stabilité reflète un **bon niveau de réactivité globale** des services en amont de la médiation.

Sur la période 2023 2025, les données montrent :

- **Une diminution régulière des motifs les plus sensibles**, notamment l'absence de paiement ;
- **Un accroissement marqué des demandes liées à la compréhension des créances**, qui constitue désormais un enjeu central d'accompagnement ;
- **Une stabilité des autres motifs**, représentant moins de sollicitations et traduisant des processus globalement bien maîtrisés.

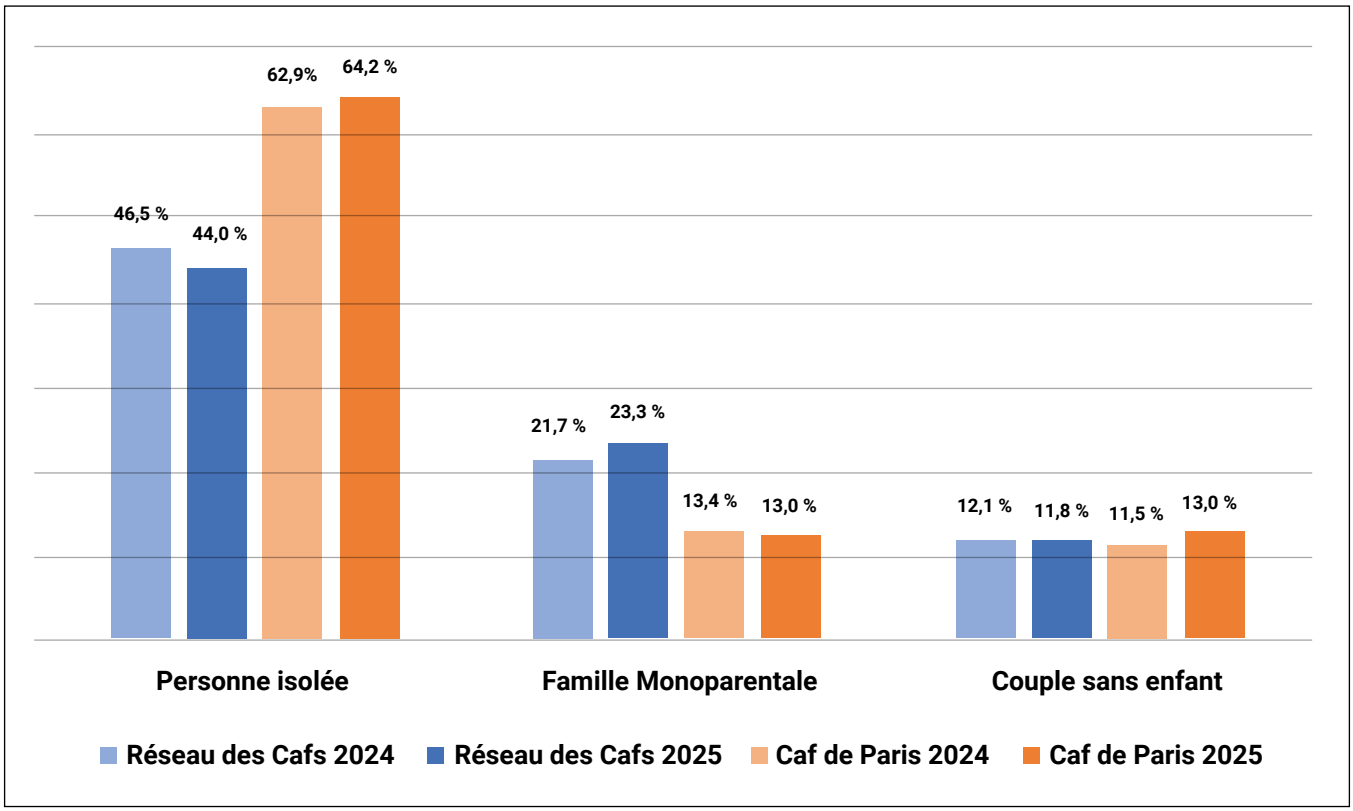
L'évolution des motifs de saisine sur trois ans révèle une **tendance générale à la stabilisation des situations portées à la médiation**, avec une amélioration sur certaines problématiques historiques et une montée en visibilité des questions relatives aux créances. Ces éléments constituent des points d'attention pour poursuivre le renforcement de la lisibilité des décisions, de l'information fournie aux allocataires, et plus largement de la prévention des incompréhensions qui conduisent à des sollicitations auprès du service.

DONNÉES SOCIOLOGIQUES

L'analyse sociologique des allocataires ayant recours à la médiation de la Caf de Paris révèle, pour 2024 et 2025, des caractéristiques spécifiques différenciant nettement le public parisien de celui observé au niveau national. Trois dimensions ont été étudiées :

- La **situation familiale** ;
- La **catégorie d'activité** ;
- Le **niveau de ressources par quotient familial (QFCNAF)**.

Ces données permettent d'identifier les profils les plus représentés et les éventuelles évolutions sur la période.

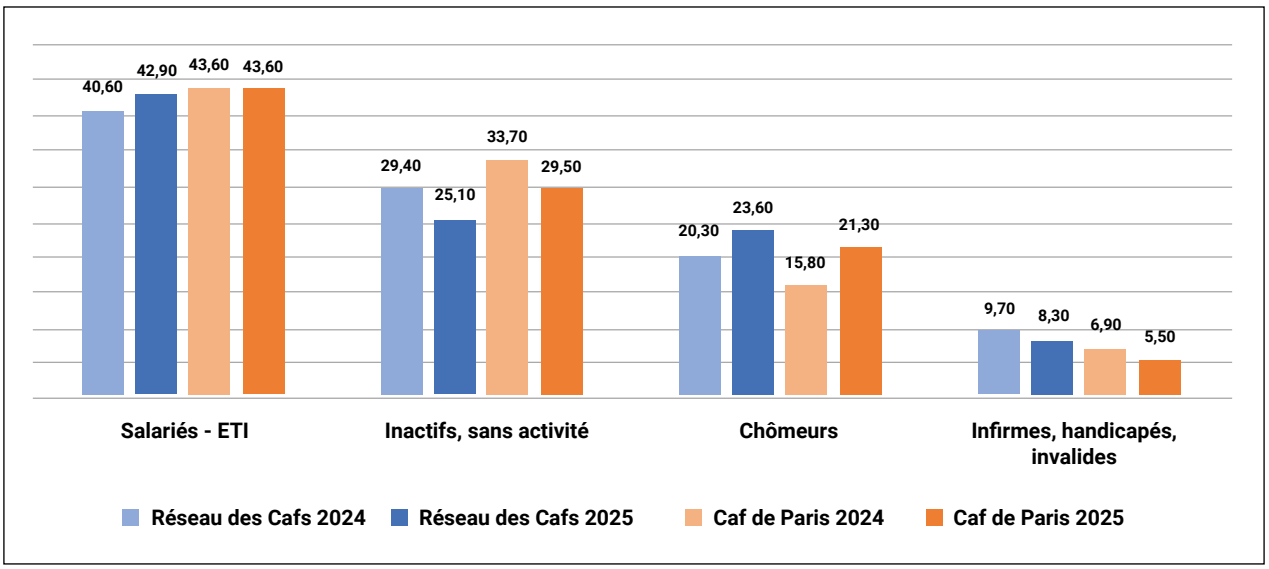


La structure familiale des personnes recourant à la médiation à la Caf de Paris présente une configuration très spécifique :

- **La part des personnes isolées est très élevée**, atteignant **62,9 % en 2024** et **64,2 % en 2025**, contre environ 44 % au niveau national. Cela confirme que la médiation parisienne est très majoritairement sollicitée par des personnes seules.
- Les **familles monoparentales** restent minoritaires dans les saisines parisiennes (**13 % en 2025**), nettement en dessous des niveaux observés dans l'ensemble des Caf (23,3 %).
- Les **couples avec enfants** sont également moins représentés à Paris (9,8 % en 2025) que dans le réseau national (≈ 20 %), ce qui traduit un profil plus individualisé du public parisien.

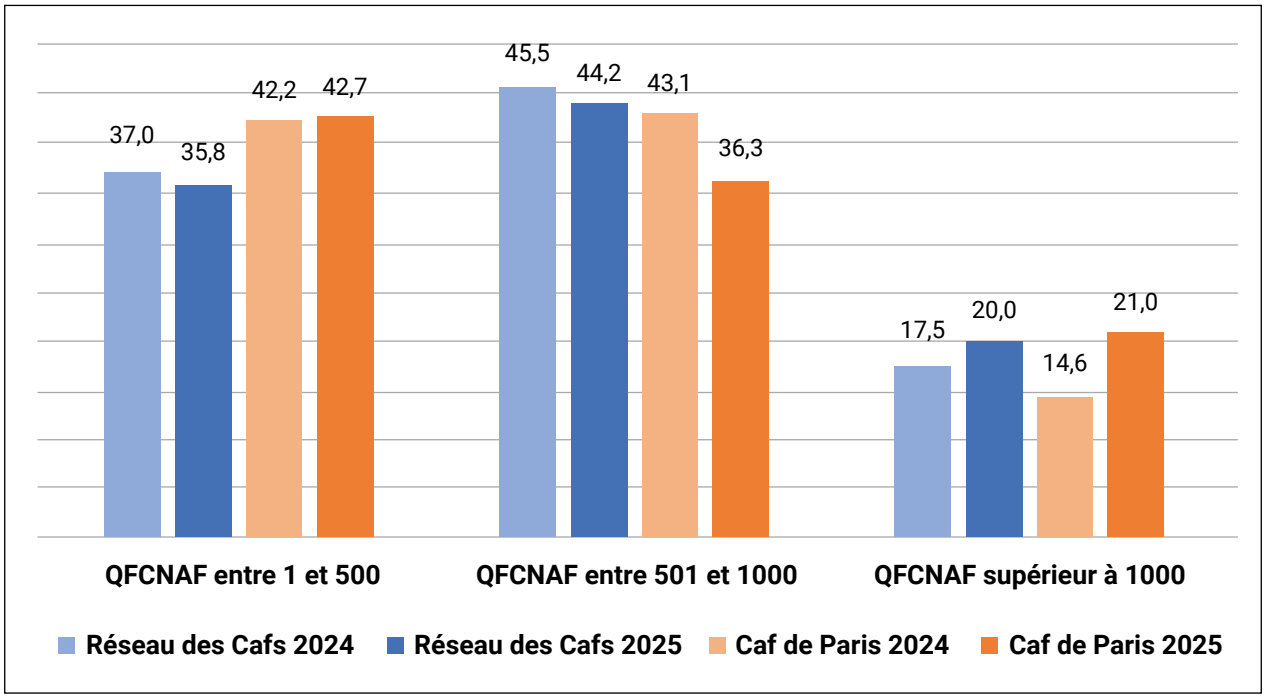
Cette structure particulière, dominée par les personnes isolées, renvoie à la sociologie spécifique du territoire parisien et souligne un besoin d'accompagnement accru pour les allocataires disposant de ressources limitées ou en situation d'isolement administratif et social.

Le profil des requérants par catégorie d'activité met en évidence des évolutions contrastées :



- Les **salariés et travailleurs indépendants** représentent à Paris une part stable entre 2024 et 2025 (**43,6 %**), proche des proportions nationales. Ce public constitue ainsi une base importante et régulière des saisines.
- La part des **inactifs** (sans activité) diminue à Paris : **33,7 % en 2024** à **29,5 % en 2025**, mais reste au dessus des niveaux nationaux (≈ 25 % en 2025). Le service continue donc d'être fortement mobilisé par des publics fragilisés.
- Les **chômeurs** sont en forte progression à Paris : **15,8 % en 2024** à **21,3 % en 2025**.
- Les **personnes en situation de handicap ou invalidité** représentent une part faible et en diminution (6,9 % à 5,5 %), en ligne avec la tendance nationale.

Le QFCNAF permet de caractériser les allocataires selon trois tranches de ressources :



- La tranche **1 à 500 €** représente plus de **42 %** des allocataires de la médiation parisienne, un niveau stable entre 2024 et 2025. Ce taux est nettement supérieur au réseau national (≈ 36 %). Il témoigne d'une sur-représentation des publics les plus modestes dans les sollicitations.
- La tranche **501 à 1000 €** diminue fortement : **43,1 % à 36,3 %**, rejoignant la tendance nationale. Le public intermédiaire est donc moins présent en 2025.
- La tranche **supérieure à 1000 €** progresse sensiblement à Paris : **14,6 % à 21 %**, marquant un rapprochement progressif avec la dynamique nationale (20 % en 2025). Cette évolution traduit une diversification des profils, avec une montée des allocataires aux ressources plus élevées parmi les saisines.

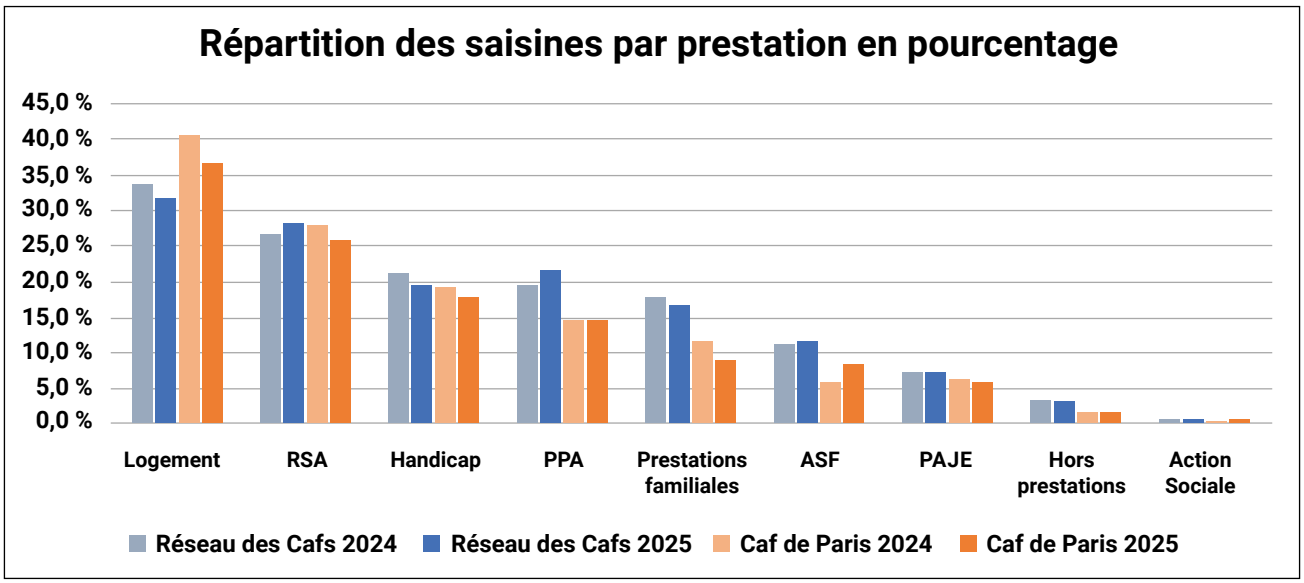
Les données sociologiques 2024 2025 montrent que les allocataires sollicitant la médiation de la Caf de Paris se distinguent nettement du profil national, avec :

- **Une très forte sur représentation des personnes isolées ;**
- **Une présence importante des publics modestes ;**
- **Une hausse notable des chômeurs ;**
- **Une diversification progressive en termes de niveau de ressources.**

Ce profil conforte le rôle central de la médiation dans l'accompagnement des publics les plus vulnérables, tout en montrant un élargissement progressif des typologies d'allocataires recourant au service.

PRESTATIONS CONCERNÉES

L'analyse des prestations à l'origine des saisines adressées à la médiation en 2025 permet de dégager plusieurs enseignements concernant le profil des demandes et les thématiques les plus fréquemment rencontrées.



- **Une forte représentation des problématiques liées au logement**

Les prestations liées au **logement** constituent, comme les années précédentes, le principal motif de sollicitations au niveau local comme national. Cette thématique demeure un **enjeu majeur pour les allocataires parisiens**, en lien avec les spécificités du marché locatif et du coût du logement dans la capitale.

- **Une progression des sollicitations liées au RSA au niveau national**

Le **RSA** représente 25.7 % des saisines parisiennes, confirmant son poids significatif dans l'activité de médiation.

- **Des sollicitations stables autour des prestations liées au handicap**

Les prestations **handicap** constituent 19,6 % des saisines dans le réseau en 2025, un niveau voisin de celui de 2024. La Caf de Paris présente un taux similaire (19,3 % en 2024), traduisant une **demande d'accompagnement stable** autour de dossiers souvent complexes (AAH, complément de ressources, orientation MDPH…).

- **Une hausse notable des demandes portant sur la Prime d'activité (PPA)**

La **prime d'activité** progresse au niveau national, passant de 19,6 % (2024) à 21,6 % (2025). Bien que Paris se situe traditionnellement en dessous de ce niveau (14,5 % en 2024), cette évolution nationale témoigne d'une montée en charge des questionnements relatifs :

- ◊ Au calcul trimestriel,
- ◊ Aux changements de situation professionnelle,
- ◊ Aux indus générés par des régularisations.

Cette hausse indique une demande croissante de lisibilité et de sécurisation du droit.

- **Les prestations familiales et la PAJE représentent un motif secondaire de saisine**

Les **prestations familiales** (16,6 % dans le réseau en 2025) et la **PAJE** (7,1 %) conservent un poids plus limité dans les saisines. À Paris, ces prestations restent stables en 2025 (respectivement 9 % et 6 %), confirmant que la médiation est moins mobilisée sur ces thématiques, en lien avec une moindre représentation des familles avec enfants dans la capitale.

- **Des sollicitations marginales hors prestations et en action sociale**

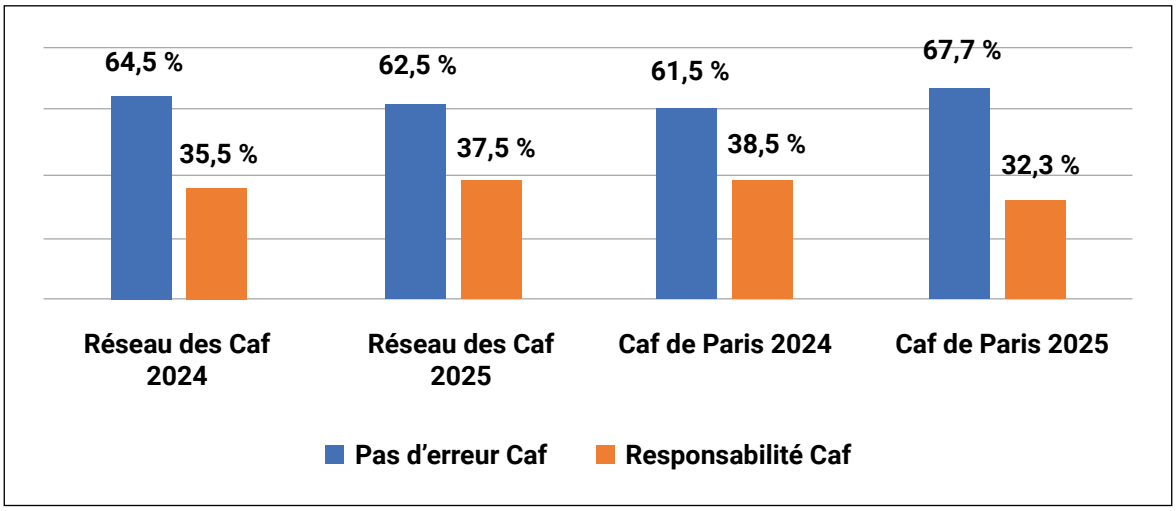
Les dossiers **hors prestations** (1,7 % en 2025) et ceux relevant de **l'action sociale** (0,5 %) restent très minoritaires, reflétant une activité de médiation centrée sur les prestations légales et les difficultés administratives associées.

L'analyse des prestations concernées par les saisines de médiation en 2025 met en évidence :

- **Le poids structurel du logement**, problématique particulièrement prégnante à Paris ;
- **Une stabilité des sollicitations autour des minimas sociaux** ;
- **Une moindre représentation des prestations familiales**, cohérente avec la sociologie parisienne.

Ces éléments confirment que la médiation joue un rôle central dans l'accompagnement des publics fragiles sur les prestations les plus sensibles et les plus exposées aux situations d'incompréhension ou de rupture de droit.

CAUSES IDENTIFIÉES

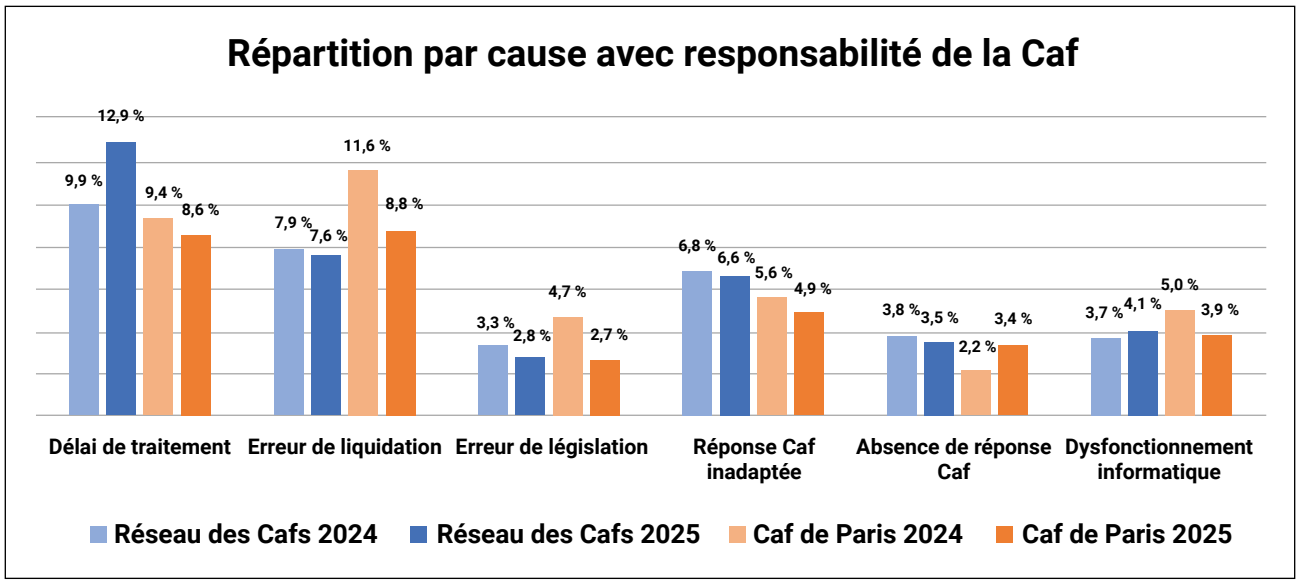


En 2025, la répartition des saisines analysées par la médiation de la Caf de Paris fait apparaître une évolution notable par rapport à l'année précédente ainsi qu'aux tendances observées au niveau national.

La part des dossiers pour lesquels **aucune erreur de la Caf n'est identifiée** atteint **67,7 %**, en progression significative par rapport à 2024 (61,5 %). Cette évolution traduit une amélioration de la qualité des traitements réalisés en amont par les services, mais également une meilleure conformité des décisions prises au regard de la réglementation.

À l'inverse, la part des saisines impliquant une **responsabilité de la Caf** diminue nettement, passant de **38,5 % en 2024 à 32,3 % en 2025**. Cette baisse constitue un indicateur positif : elle reflète une réduction des erreurs ou dysfonctionnements nécessitant une intervention corrective de la médiation.

Globalement, les résultats 2025 témoignent d'une **progression qualitative dans le traitement des dossiers**, d'une meilleure maîtrise des processus internes et d'un renforcement de la sécurité des décisions rendues. Le service médiation demeure mobilisé pour identifier les points d'amélioration persistants, tout en constatant une dynamique favorable en matière de fiabilité du traitement.



L'analyse des causes de saisine pour l'année 2025 met en évidence une évolution globalement favorable pour la Caf de Paris, avec une diminution de la plupart des motifs comparativement à 2024 et des niveaux souvent inférieurs à ceux observés dans le réseau national.
Les **délais de traitement** restent en 2025 la première cause de sollicitation, mais leur part diminue à **8,6 %**, contre **9,4 %** en 2024. Cette évolution s'inscrit en contraste avec le réseau national, où ce motif augmente nettement (de 9,9 % à 12,9 %). Cette baisse locale traduit une amélioration de la fluidité du traitement des dossiers et une réduction des retards perçus par les allocataires.

Les **erreurs de liquidation** poursuivent également une tendance positive, reculant de **11,6 %** à **8,8 %**, un niveau désormais proche de la moyenne nationale (7,6 %). Cette diminution constitue un indicateur significatif d'une meilleure sécurisation des calculs et des décisions.
Une amélioration particulièrement marquée est observée concernant les **erreurs de législation**, qui passent de **4,7 %** à **2,7 %** en un an, alignant la Caf de Paris sur le niveau national (2,8 %). Cette évolution suggère une utilisation plus maîtrisée des référentiels réglementaires et un renforcement de la qualité d'analyse des dossiers.

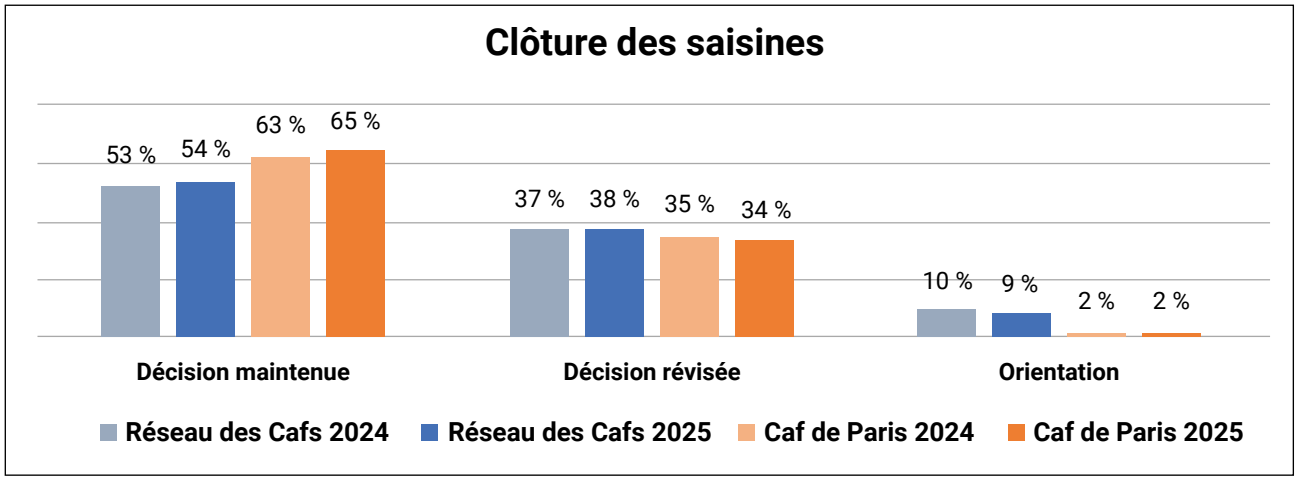
Les **réponses inadaptées** et les **dysfonctionnements informatiques** diminuent également (respectivement 4,9 % et 3,9 %), confirmant un meilleur traitement des courriels et des réclamations.

Enfin, l'**absence de réponse Caf** progresse légèrement (2,2 % à 3,4 %), mais demeure sous la moyenne nationale (3,5 %). Cette hausse, bien que mesurée, constitue un point de vigilance pour les équipes afin d'assurer une traçabilité complète des échanges.

L'année 2025 se caractérise par une **amélioration globale des causes de saisine** auprès du service médiation de la Caf de Paris. Les principales difficultés rencontrées – erreurs de liquidation, erreurs de législation, réponses inadaptées – sont en recul significatif, tandis que les motifs liés aux délais restent maîtrisés malgré une tendance nationale à la hausse. Ces résultats témoignent d'un **renforcement de la qualité de service**, d'une meilleure sécurisation des décisions et d'une plus grande efficacité dans le traitement des dossiers.

RÉSOLUTION PAR LA MÉDIATION

Un dossier révisé ne signifie pas qu'une erreur a été commise par les services de la Caf, mais, le droit ayant été calculé à partir des éléments présents dans le dossier, la saisine de la médiation permet dans certains cas d'obtenir des réponses et informations complémentaires qui déclenchent une révision des droits.



En 2025, la **part des décisions maintenues** atteint **65 %**, contre **63 % en 2024**, un niveau nettement supérieur à celui observé dans le réseau national (54 %). Cette progression reflète une **meilleure conformité des décisions initiales** rendues par les services, confirmées à l'issue de l'analyse menée par la médiation. Elle traduit également une sécurisation accrue des pratiques et une réduction des erreurs de traitement en amont.

La **part des décisions révisées** diminue légèrement, passant de **35 % à 34 %**, restant proche des repères nationaux (38 %). Ce maintien à un niveau modéré atteste de la capacité de la médiation à corriger les situations nécessitant une révision, tout en montrant que le volume d'erreurs nécessitant une intervention reste contenu.

Le service médiation de la Caf de Paris est mobilisé afin de privilégier les contacts directs avec les requérants, par téléphone, plutôt que par écrit, contribuant ainsi au rétablissement du lien et apporter une réponse plus adaptée.

Mode de réponse	Réseau des Cafs 2024	Réseau des Cafs 2025	Caf de Paris 2024	Caf de Paris 2025
Courrier	15,2 %	13,7 %	7,3 %	6,2 %
Courriel	74,0 %	76,7 %	90,0 %	83,1 %
Téléphone	9,3 %	8,0 %	2,7 %	10,6 %
Rendez-vous	0,6 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %
Autre	0,8 %	1,4 %	0,0 %	0,0 %

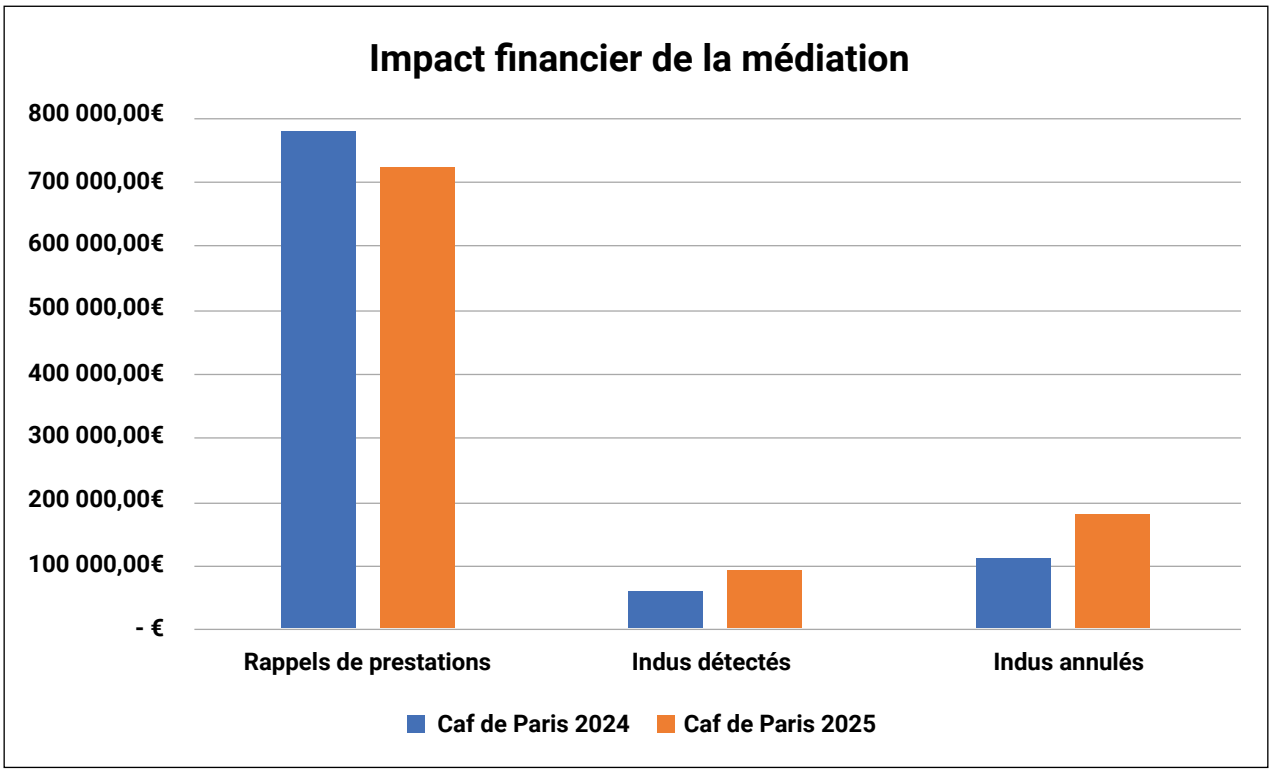
IMPACT FINANCIER

L'activité de médiation contribue chaque année à la **sécurisation des droits des allocataires** et à l'**amélioration de la qualité du service rendu**. En intervenant sur des situations complexes ou litigieuses, la médiation permet non seulement de rétablir des situations individuelles, mais également de **corriger ou prévenir des anomalies** susceptibles d'avoir un impact financier significatif, tant pour les familles que pour l'organisme.

L'analyse des données financières pour l'année 2025 met en évidence la **montée en puissance du rôle correctif** de la médiation, à travers trois leviers principaux :

- Les **rappels de prestations**, lorsqu'un droit non versé ou insuffisamment versé est restitué à l'allocataire ;
- Les **indus détectés**, lorsqu'une anomalie conduit à la mise en évidence d'un versement indu ;
- Les **indus annulés**, lorsqu'une dette injustifiée ou mal fondée est rectifiée.

Ces corrections contribuent à la fois à la **juste attribution des droits**, à la **prévention des indus** et au **renforcement de la confiance** entre les allocataires et la Caf. Le cumul de ces ajustements constitue l'**impact financier global** de la médiation, un indicateur essentiel pour mesurer sa contribution opérationnelle et stratégique au sein de l'organisme.

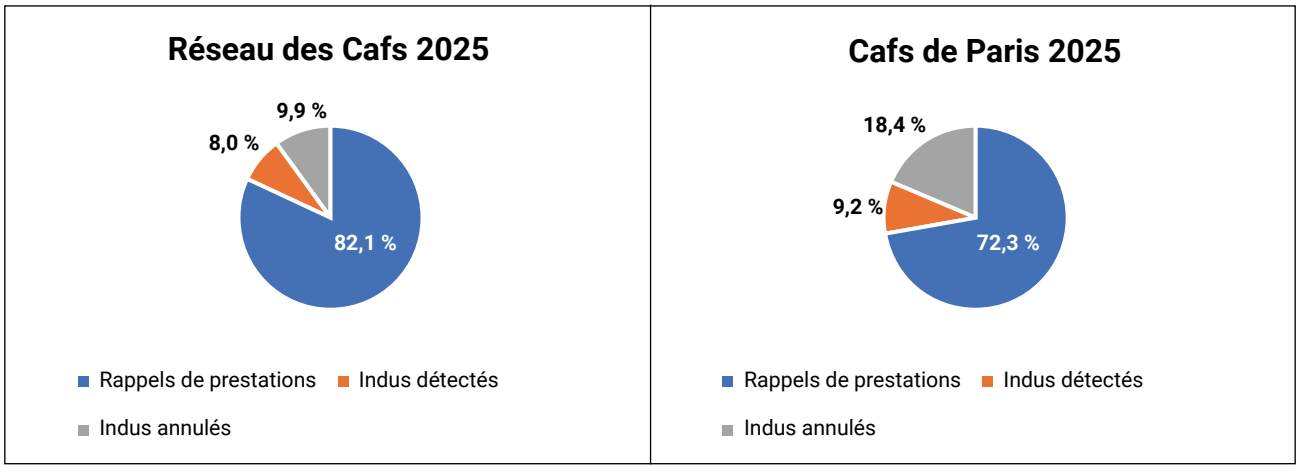


En 2025, l'**impact financier global** des interventions de la médiation de la Caf de Paris s'établit à **1 003 033,23 €**, en **hausse de +6,1 %** par rapport à 2024 (**+57 824,37 €**). Cette progression résulte d'une légère baisse des rappels de prestations et nette montée des corrections sur les indus (détection et annulation).

Rappels de prestations : **725 574,39 €**, en **repli de -6,6 %** (2024 : 776 579,55 €).
La part des révisions liés à des droits non versés/insuffisamment versés recule, ce qui peut témoigner d'un **meilleur enregistrement amont des droits** et d'une diminution des situations nécessitant restitution.

Indus détectés : **92 487,42 €**, en **hausse de +55,8 %** (2024 : 59 360,15 €).
Intensification de la **mise en évidence des versements indus** : c'est lors de la saisine de la médiation que de nouvelles informations sont transmises engendrant la réévaluation de droits déjà versés.

Indus annulés : **184 971,42 €**, en **hausse de +69,3 %** (2024 : 109 269,16 €).
Montée en puissance du rôle correctif de la médiation pour **lever des dettes injustifiées**, avec un effet direct en faveur des allocataires : la Caf détecte des dettes dans le cadre de ses échanges avec d'autres institutions mais l'allocataire ne justifiant pas des incohérences détectées dans les temps impartis, une dette lui est notifiée. Lors de la médiation, le dialogue permet d'identifier les documents et informations manquantes permettant la révision de la dette.

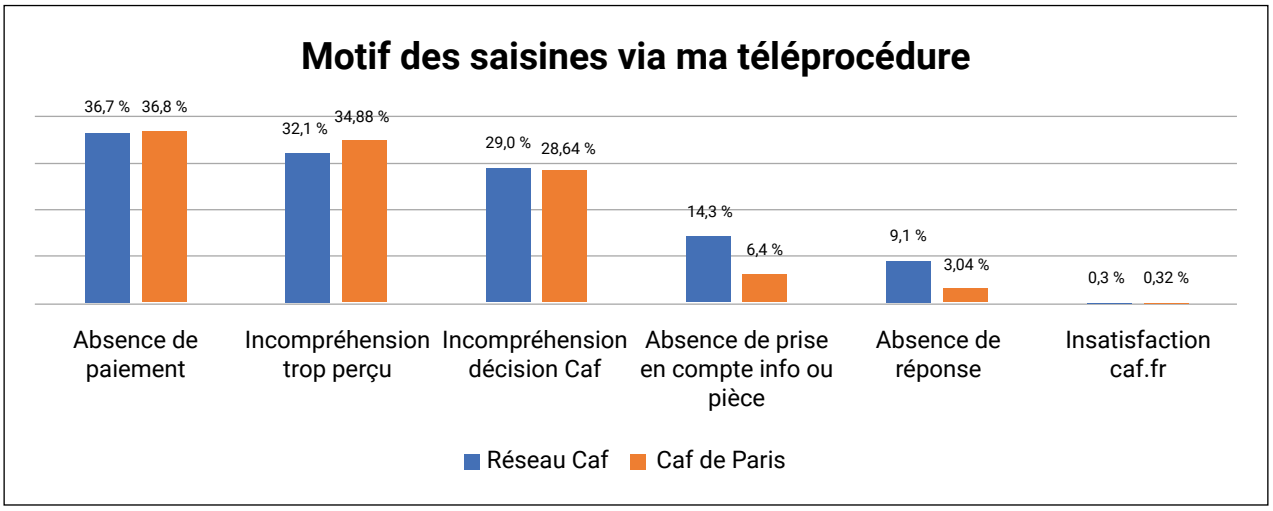


La Caf de Paris présente une **part plus faible de rappels** (-9,8 pts vs réseau) et, à l'inverse, une **part nettement plus élevée d'indus annulés** (+8,5 pts). Paris se distingue ainsi par une **forte capacité de correction des dettes non fondées**, tout en renforçant la détection d'indus.

FOCUS

La téléprocédure

Ce focus vise à analyser spécifiquement les saisines adressées via la téléprocédure en 2025. Bien que la médiation de la Caf de Paris ait intégré ce mode de saisine dès **2023**, son usage n'a été **généralisé au réseau des Caf qu'en décembre 2024**. Cette antériorité confère à Paris un recul plus important sur les pratiques et permet d'identifier plus finement les comportements des allocataires et les motifs de saisine propres à ce canal. L'exploitation de ces données met en évidence des tendances comparables à celles du réseau national, tout en révélant des spécificités locales éclairantes pour l'amélioration continue du dispositif.

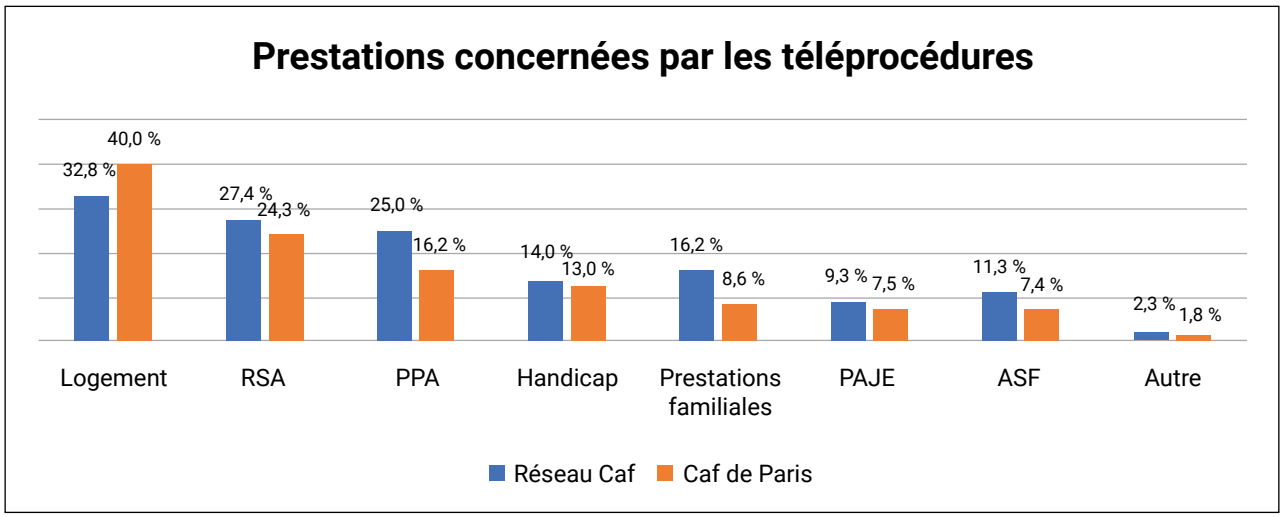


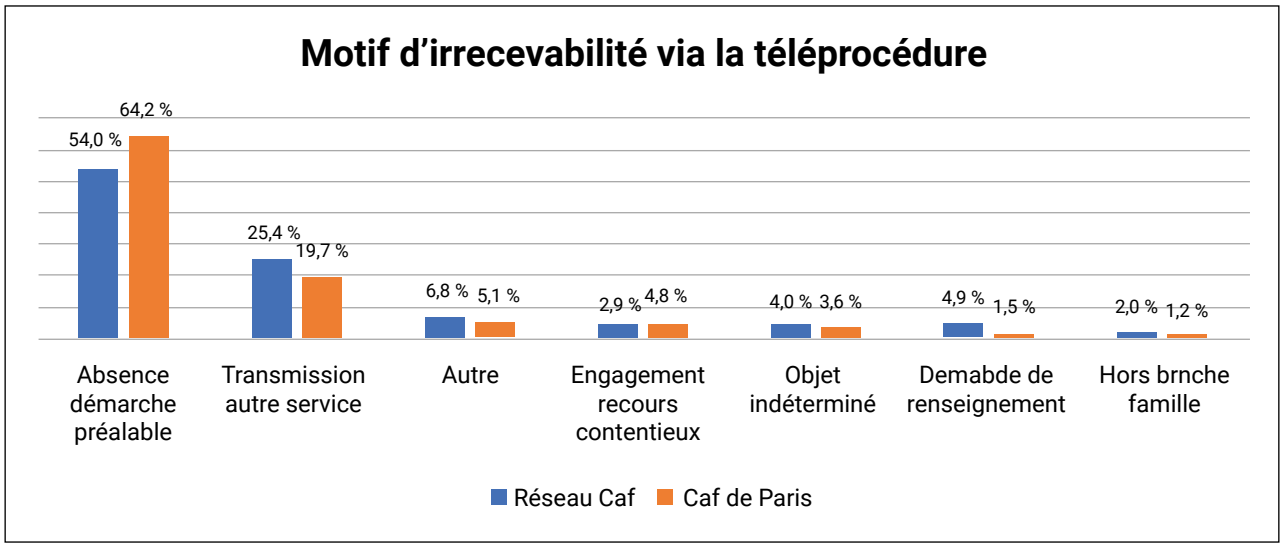
Les usagers mobilisant ce canal de saisine expriment majoritairement des difficultés liées :

- Au **paiement des prestations (36,8 %)**, au même niveau que le réseau (36,7 %) ;
- À l'**incompréhension des trop-perçus (34,88 %)**, légèrement supérieure au niveau national (32,1 %) ;
- À l'**incompréhension des décisions de la Caf (28,64 %)**, en ligne avec la tendance réseau (29 %).

À l'inverse, certaines thématiques apparaissent nettement **moins représentées** à Paris qu'au niveau national, notamment l'**absence de prise en compte d'une information ou d'une pièce (6,40 % contre 14,3 %)** et l'**absence de réponse (3,04 % contre 9,1 %)**. Ces écarts suggèrent une meilleure efficacité perçue dans la gestion documentaire et une réactivité potentiellement plus élevée sur le territoire parisien.

En matière de prestations concernées, les saisines parisiennes se distinguent par une **sur-représentation du logement (40 %, contre 32,8 % au national)** et une **sous-représentation notable de la PPA (16,2 % contre 25 %) et des prestations familiales (8,6 % contre 16,2 %)**. Cette configuration rejoint les spécificités socio-économiques du territoire parisien, où les problématiques liées au logement constituent historiquement un motif majeur de saisines de la médiation.





L'analyse des motifs d'irrecevabilité montre une **forte prépondérance de l'absence de démarche préalable (64,2 %)**, significativement supérieure au réseau (54 %). Ce résultat confirme un enjeu central d'appropriation du parcours usager avant la saisine, probablement amplifié par l'accès facilité et immédiat à la téléprocédure. Les transmissions vers d'autres services (19,7 %) apparaissent légèrement moins fréquentes qu'au niveau national (25,4 %), ce qui peut refléter une qualification initiale plus précise des demandes.

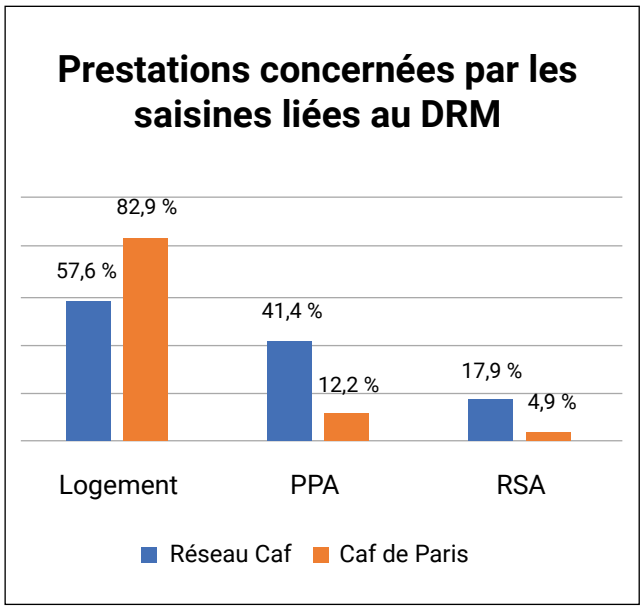
La solidarité à la source

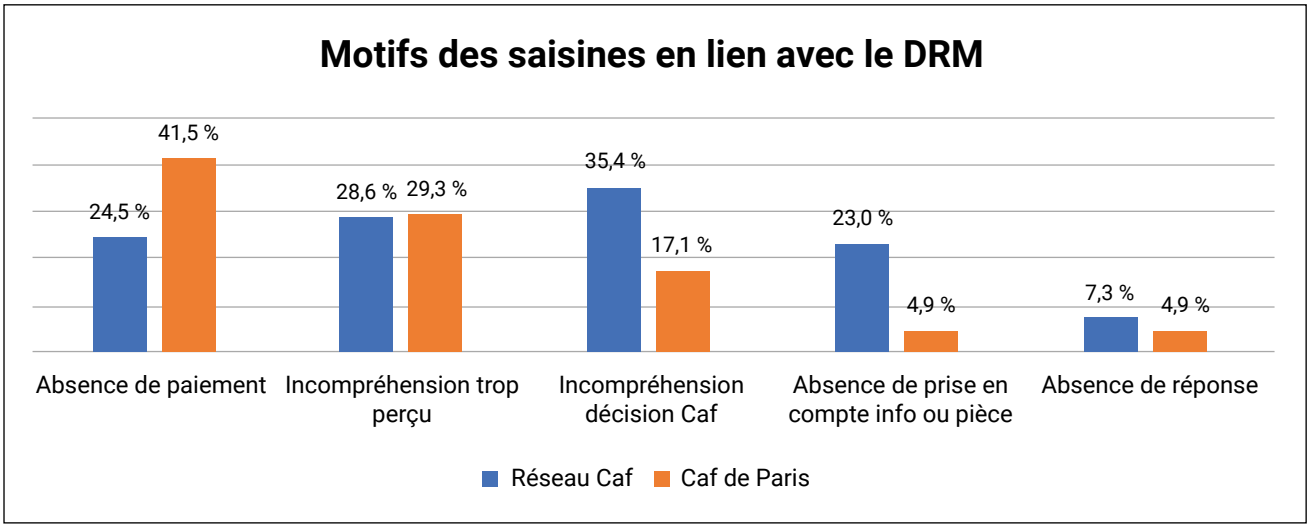
La solidarité à la source **désigne l'intégration généralisée du Dispositif de Ressources Mensuelles (DRM) dans les processus de gestion des prestations**, avec pour objectifs :

- Automatiser la récupération des revenus ;
- Fiabiliser les droits ;
- Simplifier la vie des allocataires ;
- Réduire indus et rappels.

L'analyse des dossiers 2025 permet de comparer la situation de la Caf de Paris avec celle du réseau national et d'identifier les spécificités locales. Les données présentées ci-dessous éclairent les prestations les plus concernées, les principaux motifs de saisine et l'impact concret des révisions sur les droits des allocataires.

	Réseau Caf	Caf de Paris
Nombre de dossiers	531	41
Nombre de dossiers révisés	213	12
Taux de révision	40,1 %	29,3 %
Montant des rappels	140 930,53 €	10 719,01 €
Montant d'indus	21 648,58 €	1 878,00 €
Impact financier moyen par dossier	763,28 €	1 049,75 €





En 2025, ces saisines se concentrent très largement sur le **logement (82,9 %)**, proportion nettement supérieure au réseau (**57,6 %**). À l'inverse, la **PPA** (12,2 % contre 41,4 %) et le **RSA** (4,9 % contre 17,9 %) sont beaucoup moins représentés. Les demandes portent surtout sur **l'absence de paiement (41,5 %)**, un motif bien plus fréquent qu'au niveau national (24,5 %).

L'incompréhension des trop perçus (29,3 %) reste proche du réseau (28,6 %), tandis que l'incompréhension des décisions ou l'absence de prise en compte de pièces sont nettement moins présentes à Paris.

Avec **41 dossiers examinés** contre **531 dans le réseau**, la Caf de Paris présente un **taux de révision de 29,3 %**, inférieur à celui du réseau (40,1 %). Toutefois, **l'impact financier moyen** par dossier révisé y est plus élevé (**1 049,75 €** contre **763,28 €**), illustrant l'importance des corrections effectuées malgré un volume plus restreint.

LES TEMPS FORTS 2025

Janvier 2025 :

- Intégration de Sylvain BOILEAU au poste de référent médiation, rejoignant ainsi Pascale LE MOEL et Naziyafarvin CHARFOUDINE, en remplacement de Jessica JEANNIN, médiatrice de la Caf de Seine-Saint-Denis depuis septembre 2024.
- Réunion de présentation du projet de service le 15 janvier 2025 :
  - ◊ Organisation du service médiation ;
  - ◊ Ordonnancement des activités ;
  - ◊ Objectifs de performance et de qualité.



Février 2025 :

- Réunion des médiateurs IDF de la branche :
  - ◊ Échanges de pratiques et travaux relatifs aux ruptures de droits lors des renouvellements de titre de séjour ;
  - ◊ Qualité des écrits.
- Collaboration avec le service d'appui réglementaire afin d'élaborer une vidéo à usage interne autour de la notification des dettes.

Mars 2025 :

- Généralisation de la « solidarité à la source » pour le Rsa et la prime d'activité avec le pré-remplissage des déclarations trimestrielles ;
- Diffusion de la vidéo de sensibilisation interne à la détection et à la notification des créances ;
- Lancement des travaux du pôle national de la médiation Caf afin d'élaborer un tableau de bord de gestion et de suivi des saisines.

Avril 2025 :

- Présentation du service médiation à l'ensemble des collaborateurs de la Caf de Paris sous format « s'informer en un café ». Un temps d'information et d'échanges de 13h30 à 14h pour promouvoir et expliquer nos missions.



- Présentation de la médiation auprès des gestionnaires en formation à la Caf de Paris.

Mai 2025 :

- Départ de Naziyafarvin CHARFOUDINE qui intègre le service fraude ;
- Présentation du rapport d'activité de la médiation auprès du Comité de direction ;
- Séminaires des partenaires de la médiation de la Caf de Paris ;
- Réunion régionale des médiateurs IDF de la branche à la Caf de Paris.



Juin 2025 :

- Présentation du rapport d'activité de la médiation auprès du Conseil d'administration ;
- Présentation du rapport d'activité de la médiation à l'ensemble des collaborateurs de la Caf de Paris sous le format « s'informer en un café » ;
- Campagne de recrutement afin de remplacer Naziyafarvin CHARFOUDINE au poste de référent médiation.

Septembre 2025 :

- Réforme du CMG pour tous ;
- Nouvelle présentation du service médiation aux gestionnaires en formation.

Octobre 2025 :

- Lancement du groupe de travail national autour de la notion de recevabilité : harmoniser les pratiques et élaborer un support pratique à destination des médiateurs de la branche ;
- Participation à la présentation du rapport d'activité du médiateur de la Ville de Paris.

Novembre 2025 :

- Arrivée de Stéphanie VY au poste de référent médiation en remplacement de Naziyafarvin CHARFOUDINE ;
- Séminaire des médiateurs :
  - ◊ Rencontre et échanges avec :
    - > Gaelle CHOQUER-MARCHAND, directrice des politiques familiales et sociales ;
    - > Christine CAMBUS, médiatrice nationale URSSAF ;
    - > François-Xavier VROUCK, médiateur CNAM ;
    - > Christelle DUBOS, médiatrice nationale CNAF ;
    - > Nicolas JEAN-BAPTISTE, pilote national des réclamations CNAF ;
  - ◊ Séances de travail :
    - > Analyse croisée réclamations et médiation ;
    - > Articulation réclamation et médiation ;
    - > Association des services aux préconisations de la médiation ;
    - > Place de la médiation dans la comitologie des Cafs.



Décembre 2025 :

- Prise en compte de la résidence alternée pour l'étude du droit au CMG ;
- Nouvelle présentation du service médiation aux gestionnaires en formation ;
- Échanges avec Nathalie LEQUEUX, coordinatrice juridique de la défenseure des droits, afin d'évaluer les problématiques rencontrées par nos services respectifs au sujet de l'ARS consignée en faveur des enfants placés ;
- Expérimentation du tableau de bord médiation ;
- Christelle DUBOS.

Tout au long de l'année le service participe :

- Aux réunions des managers des prestations ;
- À l'instance QSA, qualité service à l'allocataire ;
- Aux différentes réunions thématiques organisées par le pôle national de la médiation ;
- Aux webinaires internes de la Caf de Paris.

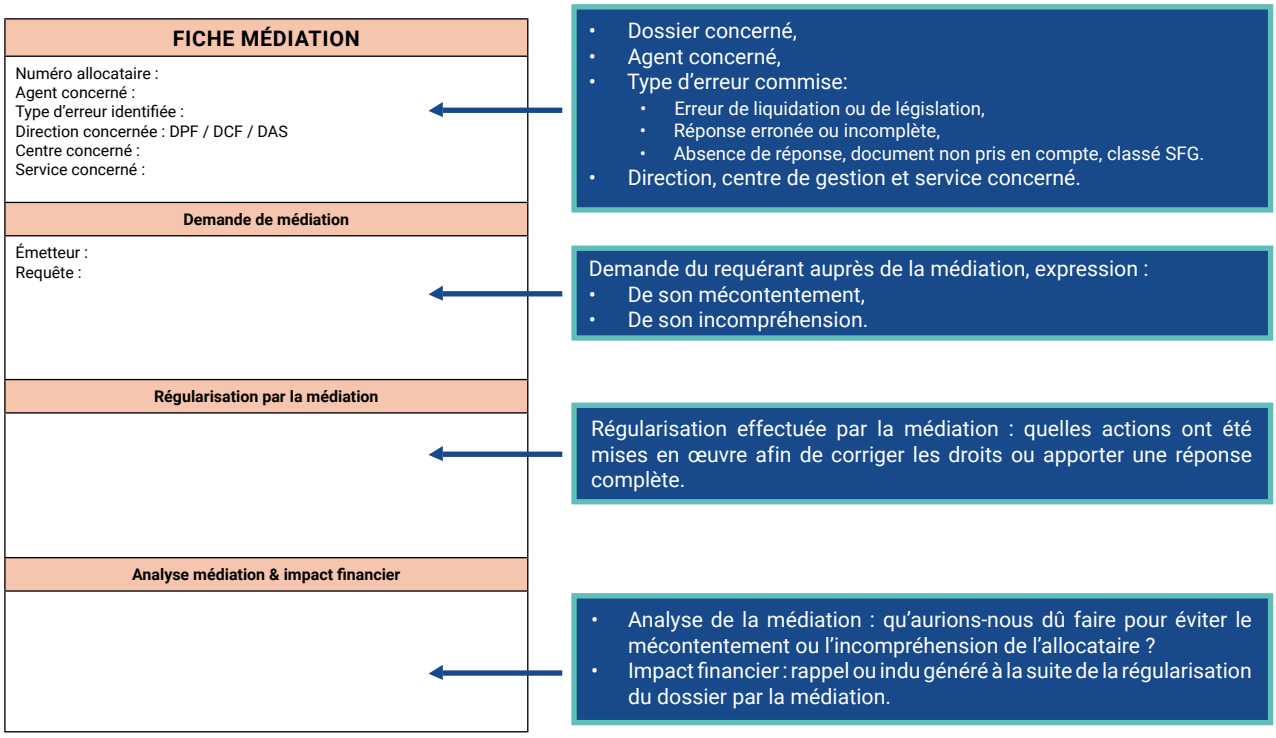
Chaque mois, le responsable médiation est reçu par le directeur général afin de :

- Faire le point sur la situation du service ;
- Présenter les situations rencontrées par les allocataires faisant appel à la médiation.

SUIVI DES RECOMMENDATIONS 2024

Qualité des écrits, notifications et traçabilité des créances

Depuis juin 2025, la Caf de Paris a déployé les **fiches médiation**, un nouvel outil destiné à renforcer la qualité du service rendu aux allocataires et partenaires. Elles constituent un levier structurant pour améliorer les pratiques internes, prévenir la réitération des erreurs et fluidifier la relation avec les usagers



Les fiches médiation sont élaborées à l'issue de l'analyse d'un dossier ayant fait l'objet d'une saisine de la médiation administrative. Elles permettent de **documenter de manière factuelle** les erreurs, anomalies ou omissions constatées durant l'instruction ou le traitement du dossier (erreur de liquidation, mauvaise application de la législation, procédure non respectée, réponse inadaptée…).

Chaque fiche médiation synthétise :

- Le dossier et la demande adressée à la médiation ;
- L'origine de l'erreur (service / agent) ;
- La régularisation effectuée ;
- L'analyse de la situation (impact financier, réitérations, causes identifiées).

La rédaction est **neutre, factuelle et non culpabilisante**, afin de soutenir une démarche pédagogique centrée sur la compréhension et la progression.

Au cours de l'année 2025, **48 fiches médiation** ont été élaborées par la médiation administrative de la Caf de Paris. Leur analyse permet d'identifier les principaux motifs d'erreurs ou de dysfonctionnements à l'origine de l'insatisfaction des allocataires.

Les constats issus des fiches médiation mettent en évidence des difficultés récurrentes liées aux **erreurs de traitement**, au **manque de prise en compte d'informations**, ainsi qu'à la **qualité des réponses apportées aux usagers**.
Les erreurs de liquidation et les réponses inadaptées représentent les motifs les plus fréquents.

Voici une synthèse des motifs recensés :

Motif	Nombre	Part
Droits non ou mal valorisés	3	6 %
Erreur de procédure	2	4 %
Infor ou pièce non prise en compte	6	13 %
Réponse erronée ou incomplète	10	21 %
Absence de réponse	4	8 %
Erreur de liquidation	16	33 %
Erreur de législation	5	10 %
Vérifié et validé à tort	2	4 %
TOTAL	48	100 %

L'analyse des 48 fiches met en lumière plusieurs points structurants :

Une forte proportion d'erreurs de liquidation (36 %) :
Ce motif reste le premier facteur d'insatisfaction. Il s'agit majoritairement de :

- Montants mal calculés ;
- Éléments de ressources mal intégrés ;
- Paramètres non actualisés.

Des réponses insuffisantes dans près d'un dossier sur cinq :
Les réponses erronées ou incomplètes (22 %) et l'absence de réponse (9 %) traduisent un besoin d'amélioration de la qualité de la relation usager, notamment sur les canaux écrits.

Des informations non prises en compte dans 13 % des cas :
Ce motif reflète des difficultés liées à la circulation et à l'exploitation des pièces justificatives.

Des erreurs législatives encore présentes (11 %) :
Elles indiquent un besoin ciblé de consolidation de la maîtrise réglementaire, potentiellement via des actions de formation.

Des erreurs de procédure et validations inappropriées :
Bien que minoritaires (4 % chacune), elles montrent la nécessité d'un rappel sur les circuits internes et les bonnes pratiques de contrôle.

L'exploitation des fiches médiation 2025 met en évidence un ensemble de dysfonctionnements récurrents ayant un impact direct sur les droits des allocataires et sur leur perception de la qualité du service rendu.

Elles constituent un outil précieux pour :

- **Sensibiliser les équipes à l'impact des erreurs ;**
- **Cibler les actions de formation ;**
- **Améliorer les procédures internes ;**
- **Renforcer la qualité de la réponse apportée aux usagers.**

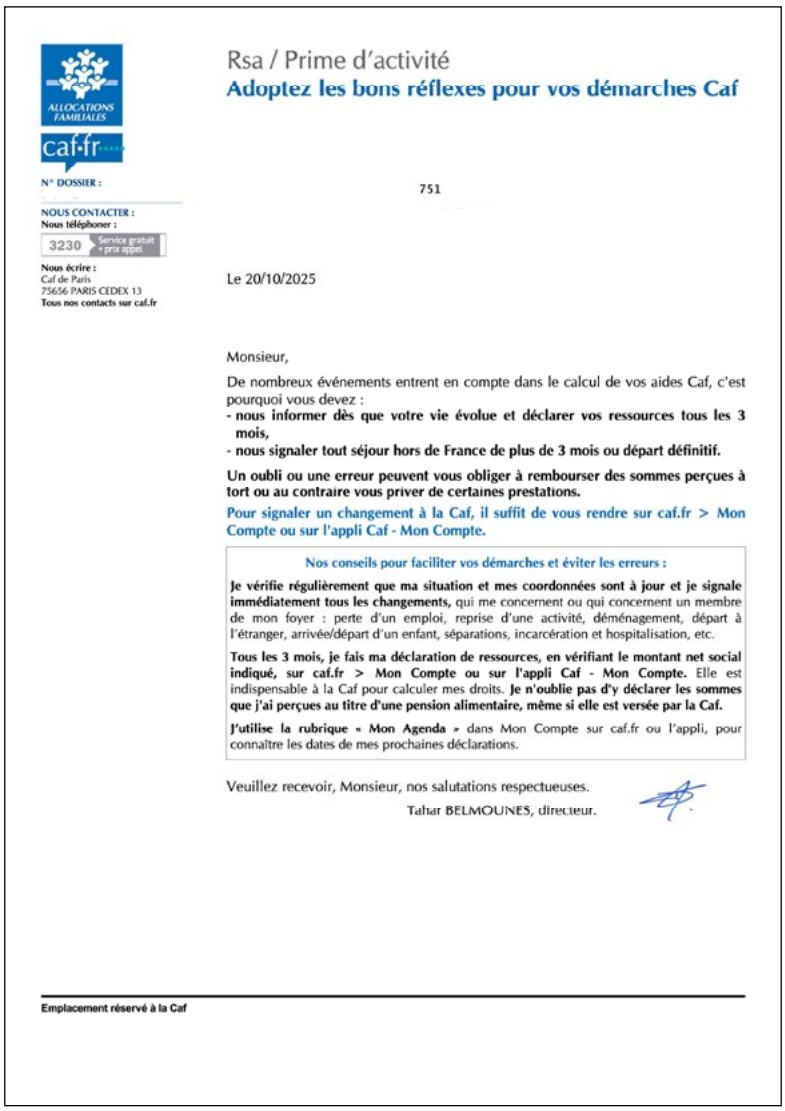
Ces enseignements nourriront les actions transverses d'amélioration continue et les travaux menés au sein des directions opérationnelles.

Conditions de résidence

De nombreuses saisines portent toujours sur les dettes notifiées à l'issue d'un contrôle ayant déterminé que les conditions de résidence n'étaient pas remplies. La médiation de la Caf de Paris, avec le soutien du pôle national, préconisait en 2024 de mettre à disposition cette information afin que les allocataires soient correctement informés de l'existence de cette condition qui, si elle est publique et connu, est parfois mal appréhendée par certains bénéficiaires et tout particulièrement par ceux qui perçoivent une allocation adulte handicapé calculée sur une base annuelle qui ne nécessite pas de connexion régulière sur le site www.caf.fr.

Cette condition de résidence est toujours disponible sur le site www.caf.fr et les primo demandeurs sont informés par courrier que tout séjour hors de France de plus de 3 mois doit être signalé.

Dans l'exemple ci-dessous l'allocataire effectue une demande de prime d'activité le 27/08/2025 et reçoit un courrier le 20/10/2025 :



ALLOCATIONS FAMILIALES

caf.fr

N° DOSSIER :

NOUS CONTACTER :
Nous téléphoner :
3230 Service gratuit + prix appel
Nous écrire :
Caf de Paris
75656 PARIS CEDEX 13
Tous nos contacts sur caf.fr

Rsa / Prime d'activité

Adoptez les bons réflexes pour vos démarches Caf

751

Le 20/10/2025

Monsieur,

De nombreux événements entrent en compte dans le calcul de vos aides Caf, c'est pourquoi vous devez :
- **nous informer dès que votre vie évolue et déclarer vos ressources tous les 3 mois,**
- **nous signaler tout séjour hors de France de plus de 3 mois ou départ définitif.**

Un oubli ou une erreur peuvent vous obliger à rembourser des sommes perçues à tort ou au contraire vous priver de certaines prestations.

Pour signaler un changement à la Caf, il suffit de vous rendre sur caf.fr > Mon Compte ou sur l'appli Caf - Mon Compte.

Nos conseils pour faciliter vos démarches et éviter les erreurs :

Je vérifie régulièrement que ma situation et mes coordonnées sont à jour et je signale immédiatement tous les changements, qui me concernent ou qui concernent un membre de mon foyer : perte d'un emploi, reprise d'une activité, déménagement, départ à l'étranger, arrivée/départ d'un enfant, séparations, incarcération et hospitalisation, etc.

Tous les 3 mois, je fais ma déclaration de ressources, en vérifiant le montant net social indiqué, sur caf.fr > Mon Compte ou sur l'appli Caf - Mon Compte. Elle est indispensable à la Caf pour calculer mes droits. **Je n'oublie pas d'y déclarer les sommes que j'ai perçues au titre d'une pension alimentaire, même si elle est versée par la Caf.**

J'utilise la rubrique « Mon Agenda » dans Mon Compte sur caf.fr ou l'appli, pour connaître les dates de mes prochaines déclarations.

Veuillez recevoir, Monsieur, nos salutations respectueuses.

Tahar BELMOUNES, directeur.

Emplacement réservé à la Caf

Il faut élargir cette communication à l'ensemble des allocataires chaque année afin de leur rappeler leurs obligations.

Par ailleurs, les imprimés de contrôle disposent d'un encadré dédié à cette question des séjours à l'étranger :

➢ **Vos séjours à l'étranger (vous, votre conjoint et vos enfants)**

- **Pour vous et votre conjoint, concubin(e) ou pacsé(e)**

	Allocataire	Conjoint, concubin(e) ou pacsé(e)
Au cours des 24 derniers mois, avez-vous séjourné à l'étranger plus de 3 mois en une ou plusieurs fois ?	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Si oui, à quelles dates ?	du ...../...../..... au ...../...../..... du ...../...../..... au ...../...../..... du ...../...../..... au ...../...../..... du ...../...../..... au ...../...../.....	du ...../...../..... au ...../...../..... du ...../...../..... au ...../...../..... du ...../...../..... au ...../...../..... du ...../...../..... au ...../...../.....
Votre conjoint réside-t-il à l'étranger ?		☐ Oui ☐ Non
Si oui, depuis quelle date ? :		...../...../.....

En complément de notre préconisation de l'année 2024, en s'inspirant de ces imprimés de contrôle, **nous recommandons d'adapter les informations réclamées aux allocataires lors des démarches en ligne afin de les interroger de façon très claire :**

- **« Avez-vous séjourné à l'étranger ? » ;**
- **« Si oui, à quelles dates ? ».**

Intégrer de façon explicite une telle question permet de mieux informer les allocataires :

- De leurs devoirs de déclaration ;
- De la condition de séjour en France.

CONSTATS ET PRÉCONISATIONS 2025

Harmonisation réglementaire et coordination inter-régimes

La médiation a été saisie par une allocataire salariée du Sénat au regard de ses droits à l'Allocation de soutien familial (ASF). Depuis la décision unilatérale du Sénat en 2019 de cesser le versement de l'ASF à ses agents, aucune actualisation réglementaire n'a été menée pour tenir compte de cette évolution.

Les Caisses d'Allocations Familiales demeurent ainsi tenues d'appliquer les dispositions existantes : **refus du versement de l'ASF** à ces allocataires, malgré la disparition effective de la prestation dans leur régime d'origine.

Cette situation a créé une **rupture d'égalité de traitement entre allocataires** selon leur régime d'affiliation et génère un **sentiment d'injustice**, amplifié par l'absence de cadre commun actualisé.

La médiation recommande que la CNAF engage une démarche formalisée de concertation avec l'ensemble des régimes débiteurs de prestations, notamment les régimes parlementaires et assimilés, afin de :

- Garantir une **harmonisation des dispositifs** lorsque l'un des régimes fait évoluer unilatéralement ses prestations ;
- Assurer une **mise à jour rapide et coordonnée de la réglementation** applicable aux Caf ;
- Prévenir la reproduction de situations où l'absence de synchronisation réglementaire engendre des refus de droits pour les usagers ;
- Sécuriser juridiquement et opérationnellement les pratiques des organismes débiteurs de prestations familiales.

Une telle coordination inter régimes contribuerait à renforcer la lisibilité des droits, à sécuriser leur application par les organismes et à promouvoir l'égalité de traitement des allocataires, quel que soit leur régime d'affiliation.

Dans l'attente, la direction de la Caf de Paris a maintenu le droit ASF pour cette allocataire.

Allocation de rentrée scolaire consignée

L'analyse des situations portées à la médiation en 2025 confirme les difficultés persistantes posées par le dispositif de consignation de l'Allocation de rentrée scolaire (ARS) pour les enfants placés, instauré par la loi du 14 mars 2016. Bien que ce dispositif vise à garantir la constitution d'un pécule destiné à soutenir l'autonomie des jeunes au moment de leur majorité, son fonctionnement demeure marqué par d'importants dysfonctionnements et un risque élevé de non recours, largement documentés au niveau national. Plusieurs instances publiques et acteurs du secteur de l'enfance ont souligné l'ampleur des dysfonctionnements qui affectent l'accès effectif à cette prestation. Les données parlementaires indiquent que **seulement 42 % des jeunes majeurs perçoivent les allocations consignées qui leur sont dues**, en raison d'un **défaut d'information majeur** concernant leurs droits au moment de la majorité. Ce faible taux de restitution est confirmé par la presse spécialisée, qui estime à **145 millions d'euros** les sommes non réclamées, représentant près de 60 % des droits potentiels demeurant dormants à la Caisse des dépôts et consignations (CDC).

À l'échelle de la Caf de Paris, les situations examinées en 2025 reflètent pleinement ces constats. **Quatre allocataires** ont saisi le service médiation au sujet de l'ARS consignée. Dans chacun de ces cas, la médiation a dû confirmer une **absence de droit** au versement immédiat, en raison de deux conditions cumulatives dont la réalisation ne dépendait pas des jeunes eux-mêmes :

- la prise en compte des **ressources des parents** ;
- la réalisation de **démarches administratives préalables par les parents**.

Ces situations illustrent une limite structurelle du dispositif : les jeunes placés, souvent en rupture ou en éloignement durable de leur famille, ne disposent pas des moyens nécessaires pour satisfaire des conditions dont ils ne maîtrisent ni l'initiative ni le suivi. Ainsi, un dispositif conçu pour les protéger aboutit paradoxalement à les priver de la prestation qui leur est destinée.

Ce constat interroge la pertinence du cadre actuel : **conditionner l'accès à l'ARS consignée aux démarches ou aux ressources des parents est-il cohérent lorsque l'enfant est placé précisément parce que son environnement familial est défaillant ou insuffisamment protecteur ?**

Au regard de ces limites, et à la lumière des situations rencontrées à Paris, **le service médiation de la Caf de Paris préconise une réflexion nationale afin d'envisager avec les autorités concernées les évolutions susceptibles de mieux protéger les droits et les ressources qui en découlent pour les jeunes placés.**

Application des plans de remboursement personnalisés en présence de dettes qualifiées de frauduleuses

Le service de la médiation a été saisi par deux allocataires dont les dettes, qualifiées de frauduleuses, ont entraîné l'application de pénalités et de majorations.
Conformément à l'article **D.553-1 du Code de la sécurité sociale**, la Caf met en place, lors de la notification d'une dette, un **plan de remboursement personnalisé (PRP)**. Son calcul tient compte :

- Des ressources du foyer ;
- De la composition familiale ;
- Et des charges de logement.

L'objectif de ce dispositif est de garantir un prélèvement adapté à la situation de l'allocataire.
Lorsque la fraude est qualifiée, les textes prévoient :

- Une **majoration de 50 % du PRP** ou 100 % en cas de récidive (art. **L553-2 du CSS**) ;
- L'absence de réduction ou de remise gracieuse (art. **L553-2 du CSS**) ;
- L'application d'une **pénalité administrative** (art. **L.114 17 1 du CSS**) ;
- Ainsi qu'une **majoration de 10 %** du montant de la dette (loi de financement de la sécurité sociale pour 2023).

Si les textes définissent les règles d'établissement du PRP pour les dettes, aucune disposition ne limite les modalités d'application des retenues pour :

- Les pénalités ;
- Les majorations.

En conséquence, la Caf de Paris opère des **retenues distinctes** pour chacun de ces éléments, conduisant à l'application de **multiples PRP** sur un même dossier. Aucun texte ne prévoit explicitement cette pratique, mais aucun ne l'exclut non plus.

Impact sur les allocataires et constats de la médiation

En 2025, **848 dossiers** ont fait l'objet de multiples PRP. Ces dossiers comportent :

- Des dettes qualifiées de frauduleuses ;
- Une pénalité pour fraude (art. **L.114 17 1 du CSS**) ;
- Une majoration de 10% du préjudice (LFSS 2023).

Lors du paiement de janvier 2026, **305 dossiers** étaient encore concernés.

L'examen d'un échantillon de 78 dossiers montre que :

- **31 %** relèvent de bénéficiaires de minima sociaux ;
- **65 %** subissent deux PRP, et **35 %** trois ou plus ;
- **21 %** des allocataires se manifestent et demandent un reversement de retenue.

L'étude menée par la médiation révèle que, pour les 21% d'allocataires (soit environ 178 dossiers par mois) qui sollicitent la Caf pour contester les modalités de recouvrement ou demander un reversement d'une partie des retenues :

- **56 %** disposent d'un reste à vivre **inférieur au montant du RSA** applicable à leur situation familiale ;
- **44 %** présentent un écart de **200 à 300 €** entre leur reste à vivre réel et le reste à vivre théorique ;
- **88 %** sont allocataires du RSA.

Ces constats soulèvent un enjeu majeur : bien que la réglementation encadre les retenues liées aux dettes, elle n'aborde pas la question du **reste à vivre**. Cette notion, si elle n'est définie dans aucun texte du Code de la Sécurité Sociale ou du Code de l'Action Sociale et des Famille, le reste à vivre est souvent approché ou évalué en le comparant au montant du RSA applicable à la composition du foyer (Code de la consommation et du travail).

Si dans certains cas l'application de plusieurs PRP n'affecte pas l'équilibre financier du foyer, l'étude de la Caf de Paris démontre que cette pratique peut placer certains allocataires, notamment les bénéficiaires du RSA, dans une situation de précarité excessive.

C'est pourquoi la médiation recommande d'étudier avec la direction comptable et financière et la CNAF la possibilité de limiter automatiquement à un seul PRP le nombre de PRP applicables aux allocataires bénéficiaires du RSA.

VERBATIM 2025

CAF de Paris

A l'attention de Mr Coelho

Médiateur Administratif

50 Rue du Docteur Finlay

75872 PARIS CEDEX 15

Objet : votre courrier de médiation

Monsieur le Médiateur,

Par lettre du 29 janvier 2026 vous avez bien voulu me donner les informations difficiles à obtenir auprès des Agents de la CAF Paris et je vous en remercie. Ces derniers pensant que nous sommes tous aguerris au vocabulaire utilisé par votre organisme ainsi qu'à vos méthodes de calcul.

Votre réponse aura eu au moins le mérite de m'éclairer sur ce que vous entendez par revenu d'activité et m'aura également expliquée comment vous déterminez l'octroi de la prime à la naissance. On aurait pu gagner du temps : juin 2025 à janvier 2026.

Force est de constater qu'en France, la Classe moyenne n'a droit à rien.

Je vous souhaite bonne continuation dans la fonction que vous occupez, vous ne devez pas manquer de travail.

Recevez monsieur le Médiateur l'expression de mes salutations distinguées.

Bonjour,

Je vous suis une fois de plus reconnaissant d'avoir réglé rapidement et avec la plus grande efficacité cette question d'allocation de rentrée scolaire de M , fils de Mme pour les rentrées de 2024 et 2025.

Si l'erreur est humaine, c'est d'y persévérer qui ne l'est pas. Grâce à vous, ce n'est plus le cas sur ce dossier pour la CAF.

Pour la bonne forme, je vais vous transmettre par mail séparé le certificat de scolarité pour cette année de M .

Très cordialement.

Bonjour,

Je tiens à vous remercier tout particulièrement pour ce que vous avez fait pour faire émerger une solution acceptable pour Mme
Bien sûr, celle-ci aurait voulu qu'on lui rembourse aussi les 107 € déjà prélevés mais je lui répète que cette somme était due par elle et ne résultait pas d'une erreur de la CAF, celle-ci ayant été corrigée préalablement grâce à vous. Mais cette correction laissait susbister malgré tout un indu de versement et une dette que la Comission de Recours Amiable a annulé pour sa plus grande part.

L'essentiel est que l'avenir soit dégagé pour l'intéressée en ce qui concerne le RSA.

Sur ce dossier, j'ai pu apprécier une fois de plus votre professionnalisme mais je tiens aussi à rendre hommage à vos qualités humaines.

Très cordialement.

bc75com825 - Impression Siri Paris 04/2026