

Médiation administrative

Rapport annuel 2025

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caisse nationale

caf.fr



« La grandeur d'un métier
est peut-être avant tout d'unir
les hommes. »

Antoine de Saint-Exupéry

Sommaire

Editos croisés 4
La médiation administrative 7
Les temps forts 2025 11
Paroles de directions partenaires 15

Chapitre 1 : Médiation en chiffres 19
I. L'essentiel 2025 20
II. Le détail par Caf 22
III. L'impact de la téléprocédure 24

Chapitre 2 : Constats et préconisations de la médiation 27
I. Désignation de l'allocataire et choix des parents dans les situations de résidence alternée 29
II. Droit aux prestations des bénéficiaires de la protection temporaire 34
III. Codification des doctorants et effets sur l'application du forfait logement étudiant 38

Chapitre 3 : Collaboration et perspectives 41
I. Collaboration Médiation / Aripa 42
II. Suivi des préconisations 47
III. Perspectives : Feuille de route 2026 49

Annexe 53

Éditos croisés

Frédéric Romain, Président du Conseil d'administration
Constance Bensussan, Directrice générale



Quelle importance revêt selon vous la médiation ?

Frédéric Romain — La médiation est un outil précieux, dont le rôle dans l'accès aux droits de tous est fondamental. Le médiateur, par sa posture d'écoute neutre et impartiale du requérant, restaure le lien de confiance entre l'usager et l'organisme.

La législation que nous appliquons est complexe, parfois mouvante et sujette à interprétation. La médiation permet que toute saisine déclarée recevable trouve une réponse claire et compréhensible.

D'autre part, et c'est un aspect important de son activité, la médiation, on le voit dans ce très riche rapport, va plus loin qu'un accompagnement individuel. En partant des situations rencontrées, les médiateurs peuvent, de manière très pertinente, proposer des améliorations de pratiques ou des évolutions réglementaires, en lien avec les directions concernées. Ainsi, ce sont bien tous les allocataires qui bénéficient des efforts de lisibilité, de recherche de l'égalité de traitement sur l'ensemble du territoire et d'accroissement de la qualité de notre service.

A cet égard, je ne peux que saluer le fait qu'en dix ans, plus des deux tiers des préconisations effectuées aient abouti et que les autres, pour la plupart, soient en cours de mise en œuvre !

Constance Bensussan — Les médiateurs sont importants car ils illustrent toute l'humanité de notre service public, y compris dans des situations de blocage parfois tendues avec les allocataires.



En outre, à travers l'analyse de ces situations souvent complexes, ils jouent un rôle de vigies essentiel pour repérer les difficultés d'application du droit. C'est un apport très important pour la Cnaf, qui reçoit d'ailleurs elle-même un certain nombre de saisines. Cela enrichit notre expertise vis-à-vis des administrations centrales, avec des cas concrets qui appuient certains de nos argumentaires.

Que retenez-vous de l'activité 2025 ?

FR — 2025 constitue une année remarquable en termes d'activité. En effet, grâce à la généralisation de la téléprocédure notamment, l'on note une importante augmentation des saisines (35 602 prises en charge !), alors même que la baisse des délais moyens de traitement est conséquente, presque 4 jours de moins en 2025 par rapport à 2024 !

Nous ne pouvons que nous féliciter de ces résultats, qui traduisent de manière concrète les efforts menés par la Branche en termes d'accessibilité et d'efficacité des démarches. L'on peut y voir également la preuve d'une professionnalisation sans cesse croissante du réseau des médiateurs, ainsi que d'une fluidification en constante amélioration des relations entre la médiation et les services.

CB — Le fait qu'une écoute usagers ait été organisée est un point qui me tient particulièrement à cœur, s'agissant d'un secteur qui est partie prenante de notre relation de service. Qu'elle soit réalisée en lien avec le sujet des réclamations, compte tenu du continuum qu'il y a entre ces notions, est aussi un point très positif. Je note que 4 utilisateurs sur 5 de la médiation sont satisfaits du service rendu, humain et rapide, et m'en réjouis. Je suivrai de près l'évolution de ces résultats.

Le rapport évoque des améliorations à réaliser, laquelle retenez-vous ?

FR — 19 % des familles monoparentales vivent sous le seuil de pauvreté, contre 7,1 % des couples avec enfants. Ce chiffre nous interpelle, tant il met en lumière de manière criante les inégalités de destin, dès le plus jeune âge. Aussi, le Conseil d'administration de la Cnaf est tout particulièrement attentif aux mesures de soutien que l'on peut proposer aux familles monoparentales, afin de lutter contre les déterminismes sociaux. Nous poussons ainsi, depuis plusieurs années, la mise en œuvre de mesures de simplification liées à l'accès à l'allocation de soutien familial, d'une part, et à la fluidification des circuits d'intervention de l'Aripa, d'autre part. J'ai donc été très intéressé dans le rapport par les préconisations sur la simplification du partage des prestations en cas de résidence alternée, un sujet évoqué depuis plusieurs années mais qui ne se traduit pas encore de manière satisfaisante dans la plupart des situations. Nous ne pouvons collectivement qu'encourager toute évolution à même d'apaiser la conflictualité des situations de séparation.

CB — Je rejoins tout à fait Frédéric Romain sur l'importance du sujet des familles monoparentales. A ce titre, les travaux de rapprochement en cours avec les équipes de l'Aripa pour que les médiateurs intègrent pleinement ces dossiers dans leur pratique me paraissent très important. Au-delà, le renforcement des partenariats externes avec le défenseur des droits et ses délégués dans les départements, ainsi qu'avec le secteur associatif parfois réservé sur notre action, est très porteur.

Le mot de la fin ?

FR — Je le disais plus haut : en 2025, davantage de saisines, traitées plus rapidement, des préconisations judicieuses et mises en œuvre pour une grande partie d'entre elles…

La Directrice générale le rappelait également, les coopérations entre services, la force du réseau, font de la médiation, chaque année davantage, un vrai outil au service des familles, des allocataires, mais aussi de nos agents, puisqu'elle vient clarifier la règle et amène en ce sens plus de sérénité dans le travail.

Les médiateurs, comme tous les salariés de la Branche, sont parfois placés face à des situations techniquement compliquées et humainement difficiles. Nous devons encourager toute démarche, toute procédure qui les soulagent et les soutiennent. Je souhaite ainsi, pour conclure mon propos, remercier, au nom du Conseil d'administration de la Cnaf, l'ensemble des agents de notre Branche, qui, sur la médiation comme sur les autres axes de nos relations avec les allocataires, s'emploient quotidiennement à améliorer l'accès aux droits de tous et la qualité du service rendu.

CB — Récemment arrivée à la Cnaf comme Directrice générale, je prends connaissance de l'activité de médiation avec un mélange de reconnaissance et de fierté. Reconnaissance car la difficulté de la mission est évidente, tant sur le fond qu'en termes de posture. Et fierté bien sûr, devant la progression de nos résultats et la qualité du travail collectif, à la Cnaf et en Caf, qui se dégage de ce rapport. Merci à tous !



La médiation administrative

Qu'est-ce que la médiation administrative ?

Définition du Conseil national de la médiation:

« La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes entreprennent au moyen d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un ou plusieurs tiers, le médiateur ou les médiateurs, d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit. »

Au sein des Caf, la médiation est un service offert à tous les allocataires rencontrant une difficulté persistante dans la gestion de leur dossier. La médiation a pour effet de suspendre les délais de recours à compter de la recevabilité de la demande.

La médiation s'inscrit dans une démarche d'équité, de transparence et de recherche de solutions amiables entre les allocataires et les services de la Caf. Elle vise à rétablir un dialogue constructif, tout en garantissant le respect des droits et des obligations de chacun.

Au-delà de la résolution des situations individuelles, la médiation contribue pleinement à la démarche globale d'amélioration de la qualité engagée par la branche Famille.

Pour aller plus loin: CAF - Découvrez la médiation administrative

Dans quelles conditions et comment saisir le médiateur Caf ?

Pour qu'une demande de médiation soit prise en charge, il faut :

- Que la demande concerne la Caf ;
- Que le requérant se soit manifesté au préalable auprès de sa Caf et qu'il n'ait pas reçu de réponse satisfaisante (ou aucune réponse dans les délais affichés) ;
- Que le requérant n'ait pas engagé de contentieux pour ce litige (auprès de la juridiction compétente).

Aussi, il est nécessaire que le requérant adhère au processus de médiation et que sa démarche soit volontaire.

Si ces conditions sont remplies, le médiateur de la Caf peut être saisi via la téléprocédure disponible sur caf.fr ou par courrier, le cas échéant.

Le médiateur s'assurera de la recevabilité de la demande avant d'instruire la saisine.

Pour aller plus loin: CAF - Comment saisir le médiateur administratif ?

Quel est le rôle du médiateur administratif en Caf ?

Définition du Conseil national de la médiation:

« Le médiateur est un tiers indépendant, impartial formé à la médiation sans pouvoir de décision, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants. »

Au sein de chaque Caf, le médiateur est à l'écoute du requérant. Tenu au secret professionnel, il reste impartial et neutre.

Son rôle consiste à restaurer le lien entre l'usager et l'organisme et à s'assurer de l'accès aux droits, dans le respect de la réglementation en vigueur. L'action du médiateur concerne les prestations familiales et les aides sociales individuelles versées par la Caf.

Le médiateur n'a pas d'obligation de résultat.

Son action peut aboutir aussi bien à la confirmation de la réponse apportée par les services qu'à la révision du dossier. Ainsi, l'intervention du médiateur peut se traduire par le versement d'un rappel, mais également par la détection d'une dette. En effet, le médiateur est le garant du juste droit.

Dans tous les cas, et pour l'ensemble des dossiers qu'il gère, le médiateur n'est jamais décisionnaire. Il porte un second regard sur les situations et examine les arguments ou des éléments nouveaux que l'allocataire n'aurait pas communiqués précédemment.

Pour aller plus loin : FAQ la médiation de la CAF

Quelles sont les missions du pôle médiation à la Cnaf ?

Le pôle médiation nationale exerce un double rôle, en gérant à la fois une activité de médiation administrative directe pour le compte de l'établissement public et une activité de pilotage de la politique de médiation de la branche.

Ses missions s'articulent autour de 3 axes :

- **Amélioration de la qualité du service rendu aux allocataires:**

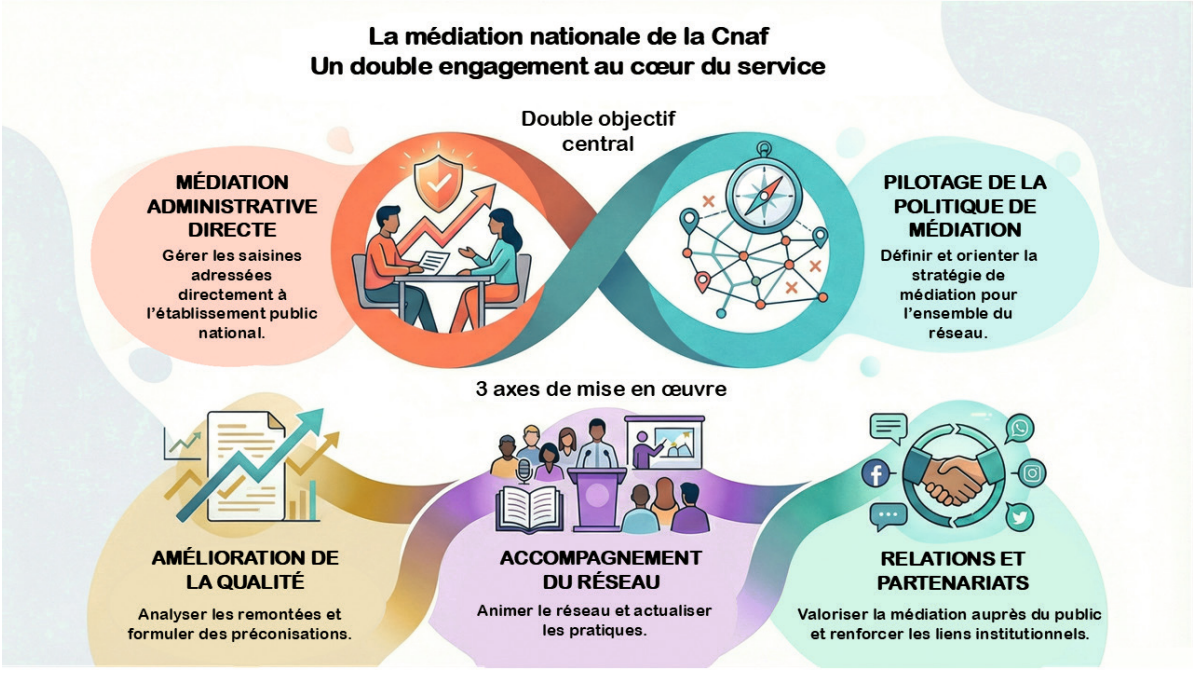
- Répondre aux saisines adressées directement à la Cnaf ;
- Centraliser et analyser les rapports des médiateurs afin d'identifier des pistes d'amélioration ;
- Produire un rapport national et formuler des préconisations.

- **Accompagnement du réseau:**

- Animer et coordonner le réseau en s'appuyant sur les référents régionaux (ex : groupe national, séminaire…) ;
- Créer et développer des outils communs à destination des médiateurs (ex : tableau de bord national, SharePoint médiation…) ;
- Accompagner et apporter un appui aux médiateurs sur le plan réglementaire et dans leur pratique de médiation (ex : instructions, webinaires, formations…).

- **Promotion de la médiation et partenariats:**

- Faire connaître et valoriser la fonction de médiation en interne et en externe ;
- Consolider les relations avec les partenaires nationaux (ex : conventions partenariales) ;
- Identifier les enjeux partagés et travailler en concertation avec les partenaires pour faire évoluer les pratiques.



L'équipe



Rattaché à la Direction de la protection des droits, le pôle médiation nationale est composé de 3 personnes.

En 2025, le pôle médiation nationale a pris en charge plus de 300 saisines en lien avec les médiateurs des Caf concernées.

Les demandes adressées au pôle national proviennent principalement des services de l'Etat (37,4 %) et des allocataires (35,4 %).

Les temps forts 2025

- Accompagnement du réseau
- Relations partenaires
- Amélioration de la qualité

7 janvier
1er avril
1er juillet
7 octobre

Flash Med

Le réseau des médiateurs est invité à participer chaque trimestre à des webinaires « Flash Med ». Durant 30 minutes, le pôle national balaie les dernières actualités du SharePoint. À cette occasion, les contributeurs commentent brièvement leurs publications, offrant ainsi une vision transverse de la vie du réseau, tant à l'échelle nationale que régionale.



23 janvier

Webinaire de Christelle DUBOS, médiatrice nationale

À l'occasion des vœux de début d'année, la médiatrice nationale a animé un webinaire de présentation de la Direction de la protection des droits. Au programme : ses missions, ses actions et des échanges avec les médiateurs.



28 janvier

Réunion des médiateurs de la Sécurité sociale à la CCMSA

20 mai

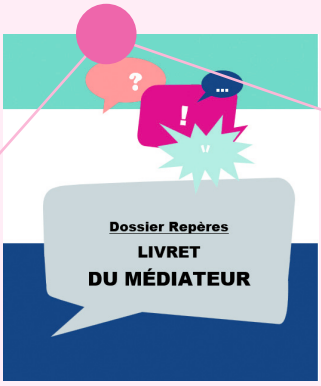
Réunion des médiateurs de la Sécurité sociale à la Cnav

9 septembre

Réunion des médiateurs de la Sécurité sociale à l'Urssaf Caisse nationale

L'ordre du jour de ces réunions s'articule autour de plusieurs axes clés : un point de situation sur les saisines médiation dans chaque branche, sur l'activité du Conseil national de la médiation (CNM), les enjeux de l'IA en médiation, les volets formation, ainsi que le lancement du « Cercle des médiateurs » par France Travail.

Les temps forts 2024



30 janvier 2025

Publication LR 2025-020 : dossier Repères - Mise à jour du Livret du médiateur

La mise à jour du livret du médiateur intègre plusieurs changements clés : le renforcement de la déontologie (secret professionnel, conflits d'intérêts), l'ajustement du parcours de formation, l'intégration du nouvel indicateur lié au délai de prise en charge (objectif de prise en charge dans les 8 jours), le traitement des saisines, ainsi que la mise à disposition de nouveaux outils liés au déploiement de la téléprocédure médiation.



12 et 13 février

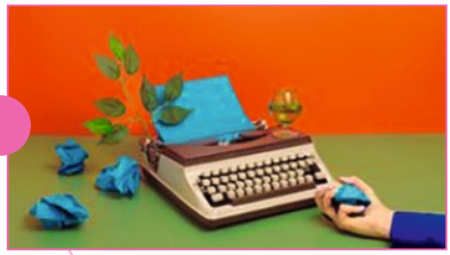
Présentation téléprocédure de la branche Famille aux médiateurs de la Sécurité sociale

La téléprocédure déployée au sein de la branche Famille a été présentée aux médiateurs des autres branches de la Sécurité sociale.

31 mars

Webinaire Conflit d'intérêts et présentation de la fiche pratique

Afin d'accompagner les médiateurs dans l'appropriation des nouvelles consignes, une fiche dédiée à la prévention des conflits d'intérêts a été élaborée. Ce support de sensibilisation a fait l'objet d'une présentation détaillée lors d'un webinaire.



17 mars

Publication d'une fiche pratique «Comment introduire ses courriers».

Conçue dans le but d'améliorer la clarté des écrits des médiateurs, cette fiche récapitule les principes de base pour éviter les malentendus fréquents qui peuvent découler d'une introduction ou d'une conclusion inappropriées.



15 avril 2025

Déplacement de Christelle DUBOS à Lyon réunion région AURA

Christelle DUBOS a été invitée à participer à la réunion régionale des médiateurs de la région AURA (Auvergne Rhône-Alpes),

Au programme : un tour de table sur l'activité de chaque médiateur, une présentation de l'Aripa par la Caf, suivis d'un temps d'échange avec la médiatrice nationale.

18 avril

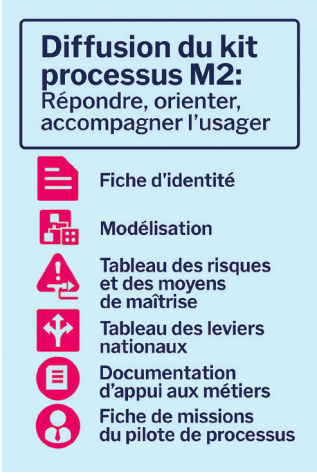
Animation forum : Désignation des animateurs du forum des médiateurs + optimisation du circuit des remontées

Le forum est un lieu d'échange créé pour favoriser l'entraide entre médiateurs, enrichir le réseau des multiples cas rencontrés, se rassembler autour de thématiques nouvelles ou récurrentes et des sujets d'actualité qui occupent nos médiations. Trois médiatrices (Caf 06, Caf 35 et Caf 71) ont été désignées animatrices de ce forum afin de fluidifier les échanges et d'optimiser le circuit des remontées terrain.

23 juin

Webinaire de présentation aux médiateurs du kit processus M2

Dans le cadre de la diffusion du kit processus M2 "Répondre, orienter et accompagner l'usager" au réseau des Caf, un webinaire a été proposé aux médiateurs afin de leur présenter les différents livrables composant ce kit et les spécificités de ce processus en lien avec la médiation administrative.





20 mars
19 juin
20 novembre

Réunion Plénière du Conseil National de la Médiation (CNM)

En 2025, Christelle DUBOS a poursuivi les travaux au sein du CNM. Ce conseil contribue à promouvoir et à structurer les différentes médiations en France. Il travaille sur l'élaboration d'un recueil de déontologie pour garantir une éthique commune aux différentes pratiques de médiation. De plus un référentiel de formation est en cours de développement pour harmoniser les compétences des médiateurs et assurer une formation initiale et continue commune.

25 septembre

Réunion du groupe national décentralisé à la Caf de Saint-Quentin : ateliers de facilitation

Le groupe national des médiateurs s'est réuni au complet pour participer à une journée de facilitation à Saint-Quentin (02). L'objectif était de redéfinir les missions du groupe et d'identifier des axes d'amélioration afin d'impulser une nouvelle dynamique, en parfaite adéquation avec les besoins actuels.



6 octobre

Webinaire « Tout savoir sur l'archivage en général et en particulier pour la médiation »

Coanimé avec le pôle Archives, ce webinaire a abordé les points suivants : principes généraux de l'archivage, contacts et aspects métier liés à la médiation administrative.



10 -18 octobre

Semaine de la médiation : La médiation en Europe (2 webinaires + jeu de l'oie)

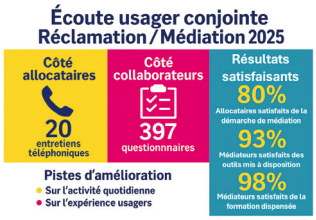
À l'occasion de la Semaine internationale de la médiation, le Pôle médiation nationale et la Mission des relations européennes internationales et de la coopération (Mreic) ont invité les médiateurs à explorer les pratiques de médiation à travers l'Europe, à découvrir les spécificités de chaque pays, et à enrichir leurs connaissances.

aripa PENSIONS ALIMENTAIRES

7 novembre

Webinaire Aripa

Cette séquence animée par l'Aripa a permis d'aborder le cadre général de l'intermédiation financière (IF), ses processus de traitement ainsi que les étapes clés du recouvrement. Elle a également inclus un volet pratique dédié à la consultation des outils métiers.



12 novembre

Écoute usagers - Livraison de l'Ecoute Usagers conjointe réclamation / médiation (allocataires et collaborateurs)

Dans le cadre du renforcement de la collaboration avec le pilote national des réclamations, une écoute usagers conjointe a été menée au cours de l'année. Cette démarche poursuivait un double objectif :

- Mesurer la satisfaction à la fois côté usagers et côté collaborateurs.
- Identifier des pistes d'amélioration.

Cf. Focus dédié Chapitre 3.



27 et 28 novembre

13e séminaire des médiateurs au Havre

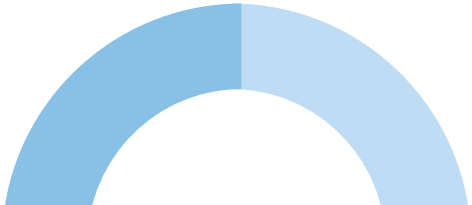
Fidèles à leur rendez-vous annuel, les médiateurs des Caf se sont réunis au Havre (76). Intitulé «Grand vent de collaboration sur la médiation», ce séminaire a permis d'explorer les enjeux de la collaboration avec les services à travers des formats variés : séances plénières, tables rondes et ateliers de réflexion.



15 décembre

Départ de Christelle DUBOS, médiatrice Nationale

Médiatrice nationale de la Cnaf depuis 2022, et première nommée à ce titre, Christelle Dubos a quitté ses fonctions et la Cnaf.



Paroles
de directions partenaires

En 2025, le thème de la collaboration a été placé au cœur de la feuille de route et du séminaire annuel de la médiation nationale.
Les relations avec différentes directions métier se sont particulièrement consolidées grâce aux travaux menés de concert autour de projets aussi riches que variés tels que l'archivage ou encore le processus M2 « Répondre, orienter, accompagner l'usager ». Convaincue qu'« ensemble, on va plus loin », la médiation nationale a souhaité rendre hommage aux différents acteurs engagés à ses côtés durant l'année écoulée. Elle a également voulu valoriser les initiatives qui ont contribué à renforcer ces dynamiques en partageant leurs témoignages.
Un grand merci à chacun pour son engagement, sa disponibilité et la qualité du travail accompli collectivement.



Alexandre Costantini

Archiviste – Pôle Archives – Secrétariat Général

« Au cours de l'année 2025, le pôle Archives a été sollicité par le pôle médiation nationale pour accompagner les médiateurs des Caf. Cela a été l'occasion de créer un pense-bête de l'archivage pour des personnes manipulant des données personnelles et souvent sensibles. Il rappelle la définition, quelques bases réglementaires, le cycle de vie des archives et surtout comment l'appliquer au domaine de la médiation. Le pense-bête a été présenté lors d'un corner et au vu des nombreuses questions, le sujet était attendu et a donc été très bien accueilli. Nous avons également pu échanger sur nos façons de communiquer avec notre réseau (SharePoint et corners côté médiation, groupe Teams national côté archives).

Cette présentation et ce pense-bête amèneront aussi bien le pôle médiation et le pôle archives que leurs référents à mieux se connaître et à travailler ensemble. Le travail entre les deux services fut fluide et enrichissant et amènera sans nul doute à d'autres collaborations. »



Nicolas de Gregorio

Facilitateur, Change manager et Formateur – Centre de compétence Agile (CCA) – Direction du système d'information (DSI)

« J'ai eu le plaisir d'accompagner le pôle médiation nationale dans l'organisation d'une journée de facilitation dédiée aux référents régionaux, à l'occasion de leur réunion annuelle délocalisée.

Cette journée a été rythmée par :

- Le partage de bonnes pratiques et d'expertises
- Une démarche d'amélioration continue, individuelle comme collective
- Une dynamique d'innovation et de propositions au service du collectif

J'ai été particulièrement enthousiasmé par l'énergie de ce groupe, sa volonté de coconstruire et son engagement constant tout au long de la journée. »

MREIC
Mission des relations européennes internationales et de la coopération

Mission des relations européennes, internationales et de la coopération (Mreic)

« La Mreic a eu le plaisir de nouer, ces trois dernières années, une coopération nouvelle et fructueuse avec le Pôle Médiation nationale.

Elle a ainsi mené, à la demande du Pôle, une étude comparative sur les pratiques de médiation au sein des organismes européens de prestations familiales et sociales. L'étude, disponible sur caf.fr, a été réalisée à partir des réponses d'experts nationaux, notamment ceux de la plateforme européenne des institutions de protection sociale (ESIP), dont la Cnaf est membre. Ces experts ont été sollicités par la Mreic via un questionnaire préalablement validé par le Pôle Médiation nationale.

La Mreic a pu rendre compte des résultats de l'étude à plusieurs occasions et a notamment, dans le cadre d'un webinaire organisé lors de la Semaine internationale de la médiation, ce qui lui a permis de sensibiliser les médiateurs du réseau à la diversité des pratiques de médiation administrative en Europe.

Un grand nombre de médiateurs ont été impliqués dans cet échange. Cette initiative a illustré la complémentarité entre la Mreic et le Pôle médiation nationale, permettant de partager l'expérience et les travaux de la Mreic sur les pratiques de médiation en Europe, tout en renforçant les échanges et le partage d'expertise entre nos structures.

Enfin, cette coopération ouvre la voie à de futures initiatives conjointes, riches en perspectives ! »



Céline Beyly

Cheffe de projet RH / Formation
Direction du réseau / Département RH réseau

« J'ai pris mes fonctions de cheffe de projet RH/Formation au sein de la DRHR (Direction Réseau des Ressources Humaines) le 06/02/2025, incluant le pilotage du dispositif national « Médiation administrative ». À cette date, le dispositif a été transféré de l'organisme de Formation Egoc à l'Irfaf, offrant l'occasion de redéfinir nos circuits de collaboration et de communication entre nos Directions mais aussi avec le réseau.

Cette collaboration interne est très positive et enrichissante : nos expériences complémentaires permettent un regard croisé sur le développement des compétences des médiateurs et la sensibilisation des Caf à l'importance d'une formation continue pour ce métier aux compétences spécifiques et évolutives.

Nous avons mis en place un circuit de communication fluide et transversal, facilitant les échanges entre RH/Pivots Formation, l'Irfaf et les médiateurs. Nous agissons de manière concertée pour renforcer en permanence la qualité des formations nationales et l'accompagnement des formateurs dans leur pratique pédagogique.

J'ai eu l'opportunité d'apporter un regard RH au nouveau livret du médiateur et je suis ravie de poursuivre ces travaux en 2026 avec un projet de mise en place d'un module complémentaire national sur l'analyse de pratiques professionnelles.

Si je devais résumer ma vision de cette collaboration, je dirais : « Confiance, fluidité, complémentarité et vision commune pour la professionnalisation des médiateurs de Caf ». »



Nicolas Jean-Baptiste

Pilote national
des réclamations

Centre national d'appui
aux métiers (Cnam)

« Les échanges entre la médiation administrative et les réclamations se sont matérialisés dans un premier temps sur les travaux de co-construction du processus M2 afin d'assurer une cohérence sur les sujets respectifs. Fort de cette expérience et du nouveau cadre offert par le macro-processus, la réalisation de l'écoute usagers commune a été l'occasion de faire un point d'étape important sur les pratiques.

En effet le M2 et l'écoute usagers a été l'occasion non sans avoir fait un cadrage à «quatre mains» entre les deux périmètres médiation/réclamations.

Via des ateliers dédiés et des réunions bilatérales, l'écoute usagers a pu aboutir mais également permettre, en lien avec les recommandations du M2, de donner quelque part l'exemple via la participation respective aux séminaires Médiation au Havre en novembre 2025 et un mois après au sein du 1/3 lieu de la Caf de Paris.

Cette intervention, préparée de façon conjointe avec Sophia et ses équipes, m'a permis à la fois de prendre le pouls sur les réclamations auprès des médiateurs mais également de répondre à des interrogations sur nos pratiques et les perspectives (modèle d'écrits, projet data science etc.)

Nous avons via cette collaboration pu avoir des points d'alerte et d'échanges au-delà des sujets évoqués, afin de maintenir une cohérence dans l'action du traitement de l'insatisfaction dans ses différents niveaux. Cette collaboration a pour impact premier sur la base des leviers identifiés de l'écoute usagers d'apporter des réponses en collaboration qui prendront forme durant l'année 2026.

Pour les perspectives à venir, et sur la même thématique que le séminaire de la médiation, je dirais maintenir le cap de la collaboration, avec la mise à disposition du tableau de bord réclamations aux médiateurs, l'organisations d'un webinaire de présentation de l'outil et la recherche de levier d'amélioration commun, avec des temps d'échanges réguliers. »



Benjamin Normand

Directeur du
département Appui
relation de service
et métiers (Darsem)
– Direction du réseau

«La collaboration entre le pôle médiation et le département d'appui à la relation de service et aux métiers (Darsem) s'est structurée autour du processus M2 «Répondre, orienter et accompagner l'usager», dont la médiation est pleinement partie prenante au service de l'amélioration de la qualité de service, au sens large de la relation aux usagers. L'écoute client constitue le cœur du processus et s'exerce en transversalité avec les autres processus métiers, permettant une compréhension partagée des irritants et des leviers d'amélioration.

Les travaux d'élaboration du kit processus ont été conduits en concertation étroite avec un groupe représentatif de l'ensemble des métiers, donnant lieu à de nombreux échanges destinés à garantir un contenu aligné avec les réalités du terrain. L'accompagnement au déploiement de ce kit s'est appuyé sur un dispositif structuré incluant les centres de ressources et les médiateurs référents régionaux, assurant une appropriation homogène au sein du réseau.

La mise en œuvre du processus a généré de nouvelles passerelles opérationnelles, notamment entre la médiation et la relation de service dans le cadre du déploiement de Troov (nouvelle solution de prise et de gestion de rendez-vous). La création de comités de suivi réguliers réunissant l'équipe nationale (relation de service, travail social, médiation) et le pilote national du M2 a également renforcé le pilotage et la dynamique collective, avec la volonté d'associer toutes les parties aux revues de performance et ainsi nourrir une démarche d'amélioration continue transversale, non «silotée», qui réponde aux besoins du terrain.»



Fabrice Leturcq

Responsable du pôle Pilotage et Performance – Aripa –Direction du Réseau

« Le périmètre d'intervention de l'Aripa fait régulièrement l'objet de contestations de la part des usagers, en particulier des débiteurs de pension alimentaire auprès desquels l'Agence engage des démarches de recouvrement. Dans ce contexte, conjugué à des délais de traitement parfois conséquents, les médiateurs administratifs sont fréquemment sollicités par des usagers en attente de réponse.

L'année 2024 marque le début de la collaboration avec l'Aripa, initiée dans le cadre d'une phase expérimentale menée auprès d'un nombre restreint de médiateurs. Cette démarche a été étendue en 2025 dans un mouvement de généralisation du partenariat, aux côtés d'Anne Vallette.

Les besoins identifiés étaient clairs et légitimes : renforcer la capacité de réponse des médiateurs. Il n'était pas envisageable de décliner une demande émanant d'acteurs de terrain particulièrement investis, soucieux non pas de se décharger de situations complexes, mais au contraire de gagner en autonomie dans leur gestion.

C'est donc tout naturellement que deux volets d'intervention ont été proposés :

1. Une première séquence portant sur le cadre législatif régissant l'Aripa ;
2. Une seconde centrée sur la maîtrise des outils spécifiques mis à disposition.

Cette collaboration est particulièrement riche et doit être pleinement entretenue afin de permettre à chacun de progresser : les médiateurs, dans la qualité et la précision de leurs réponses, et l'Aripa, dans sa capacité à mieux prendre en compte les difficultés rencontrées par les usagers.

Pour conclure, il convient de souligner la qualité d'un partenariat fondé sur un profond respect des missions de chacun. »



Isabelle Brohier

Sous-directrice du département du pilotage des prestations légales - Direction des Politiques Familiales et Sociales (Dpfas)

« La collaboration avec le service de la médiation nationale est une évidence pour le département du pilotage des prestations légales de la Dpfas !

Les échanges ont lieu sur divers aspects :

- La contribution lorsque nécessaire sur l'application des textes régissant le versement des prestations ;
- La concertation sur les recommandations qui sont inscrites dans le rapport d'activité ;
- Le partage sur les difficultés des familles dans leur accès aux droits qui nourrissent nos échanges avec les services ministériels.

Dans le cadre de la réorganisation de notre direction, nous avons également échangé sur nos modalités de dialogue avec le réseau des Caf.

La médiation nationale a en effet mis en place un outil lui permettant de mieux piloter son activité et des modalités pratiques de saisine, par le réseau des médiateurs, de leur service. Nous nous en sommes inspiré pour faciliter l'organisation de notre réponse au réseau. »



1 Médiation en chiffres

Le tableau de bord national médiation permet d'agréger les résultats de l'ensemble du réseau et d'obtenir une vision globale des résultats de la médiation durant l'année écoulée.
Les résultats de l'année 2025 traduisent une certaine stabilité par rapport au précédent rapport (motifs et prestations notamment). Les principales évolutions constatées découlent de la généralisation de la téléprocédure qui influence à la fois la volumétrie des saisines et les délais.

L'essentiel **2025**

35 602
Nombre de saisines prises en charge

24 579
Nombre de saisines recevables, instruites et clôturées

25 % Taux d'irrecevabilité (absence de démarche préalable principalement)

4,7 % Taux de réitération

84 % Taux de prise en charge dans les 8 jours

5,1 jours Délai de prise en charge moyen

22,8 jours Délai de démarche moyen

37,9 % Taux de révision des dossiers

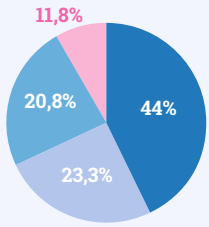
62,5 % Absence de dysfonctionnement

Impact financier

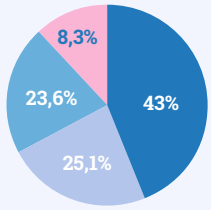
+ 17 550 000 €

- 1 450 000 €

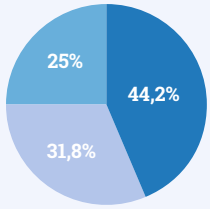
Profil des **requérants**



Situation familiale
- personne isolée
- famille monoparentale
- couple avec enfant
- couple sans enfant



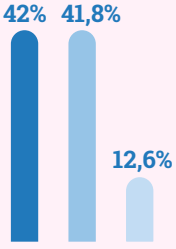
Situation professionnelle
- salarié ou ETI
- inactif – sans activité
- chômeur
- handicapé, invalide



Quotient familial
- QF entre 501 et 1000 €
- QF supérieur à 1000 €
- QF entre 1 et 500 €

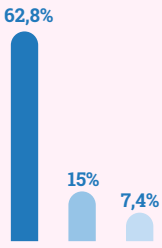
Emetteurs & **canaux de saisine**

Top 3 Canaux de saisine



- Mail
- Téléprocédure
- Courrier

Top 3 Émetteurs



- Allocataires
- Défenseurs droits
- Tiers

Motifs, causes, prestations **et thématiques**

Top 3 Motifs de saisines

36,4 % absence de paiement

29,1 % incompréhension trop-perçu

28,7 % incompréhension décision

Top 3 Causes identifiées

12,9 % délais de traitement

7,6 % erreur de liquidation

6,6 % réponse Caf inadaptée

Top 3 Prestations concernées

31,5% aides au logement

28,1% RSA

21,6% prime d'activité

Principales thématiques identifiées

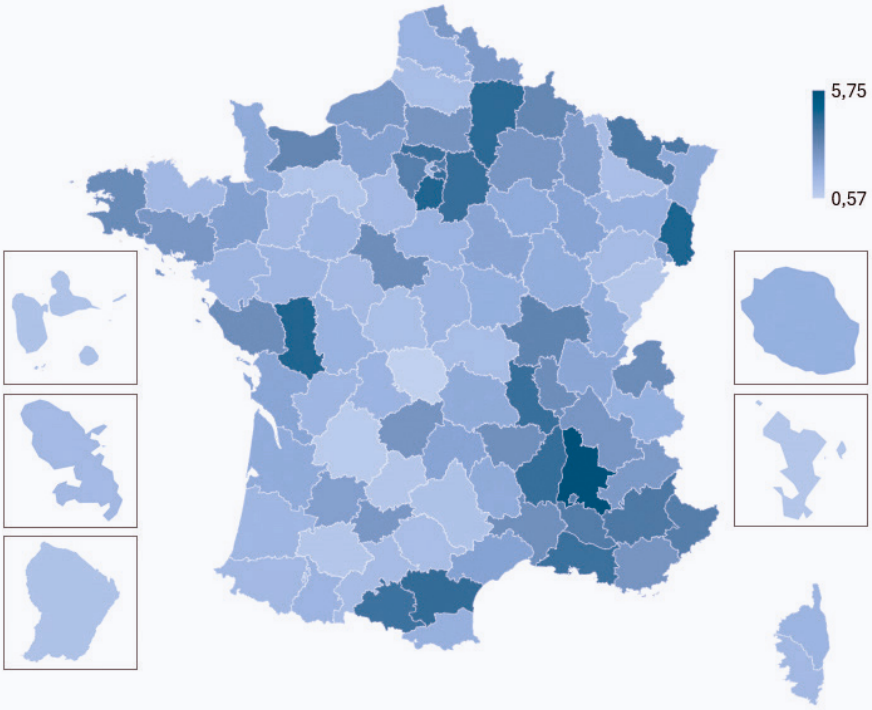
- Modalités de recouvrement
- Données DRM (dispositif des ressources mensuelles)
- Intermédiation financière

Le détail par Caf

Si le nombre de demandes de médiation est mécaniquement plus important dans les Caf comptant le plus grand nombre d'allocataires, il est pertinent d'observer la répartition du taux de saisine par Caf pour 1000 allocataires.

Panorama du taux de saisines médiation reçues pour 1000 allocataires à travers le territoire national en 2025

Taux de saisines médiation /1000 allocataires



Des travaux ont été engagés par le pôle médiation nationale, en concertation avec les médiateurs du réseau, afin d'identifier les facteurs qui peuvent impacter différemment le nombre de saisines selon les départements.



Différentes pistes de réflexion ont été identifiées et partagées avec le réseau. A ce titre, le nombre de saisines particulièrement élevé eu égard au nombre d'allocataires dans certaines Caf peut s'expliquer par différents facteurs influant à la hausse le nombre de saisines :

- des facteurs externes, tels qu'un réseau de délégués du Défenseur des droits développé sur le territoire ;
- des facteurs internes, tels que des délais de production élevés au sein de la Caf ;
- Des facteurs liés à l'organisation des réclamations, tels que les réponses apportées (orientation médiation) ou les circuits mis en place (transmission des réitérations à la médiation) ;
- Des facteurs liés à l'organisation de la médiation, tels que les actions de communication menées localement.

Ainsi, si la généralisation de la téléprocédure a permis d'homogénéiser et de garantir l'accessibilité de la médiation sur l'ensemble du territoire (entraînant de fait une progression globale du nombre de saisines), d'autres facteurs locaux entrent également en compte dans l'analyse de la volumétrie.

Par ailleurs, si le taux d'irrecevabilité moyen s'élève à 25 %, les écarts constatés en la matière (de 0 % à 66 %) doivent être examinés plus avant. Les critères de recevabilité ne sont pas nécessairement appliqués de façon homogène par l'ensemble des médiateurs du réseau.

Enfin, malgré l'atteinte de l'objectif de prise en charge dans les 8 jours (taux annuel cumulé de 84 % bien supérieur à l'objectif fixé à 75 %), les pratiques générant d'importantes variations d'un département à un autre (de 46 % à 98 %) nécessitent d'être accompagnées.

L'impact de la téléprocédure

Impact sur les résultats globaux

Un an après sa généralisation, la téléprocédure médiation a eu un impact significatif par rapport aux résultats de l'année 2024 :

> **Progression de 34 % du nombre de saisines (35602 saisines) et augmentation de 7 points du taux d'irrecevabilité (25 %) par rapport à 2024.**

Si la progression du nombre de saisines traduit une meilleure accessibilité de la médiation, des actions ont été engagées afin de garantir l'intervention du médiateur à bon escient :

Côté allocataires, un plan de communication est programmé en 2026 dans le but d'informer les allocataires sur l'existence de la téléprocédure médiation, de clarifier les conditions de saisine, de valoriser la médiation comme outil d'équité et de faire évoluer les comportements afin de solliciter le médiateur au bon moment, pour les bons motifs.

Côté médiateurs, des travaux ont été lancés fin 2025 en concertation avec un groupe de médiateurs afin de clarifier et d'harmoniser les critères de recevabilité. En effet, le médiateur doit étudier la recevabilité sous le prisme de conditions définies et non de sa capacité d'agir sur le dossier.

> **Progression de 4 points du taux de prise en charge dans les 8 jours (84 %) et diminution notable (plus de 2 jours) du délai de prise en charge moyen (5,12 jours) et du délai de démarche moyen (22,8 jours) par rapport à 2024.**

Les outils mis à disposition des médiateurs lors de la mise en place de la téléprocédure, notamment les notifications intégrées, ont permis d'assurer une prise en charge accélérée ainsi qu'une instruction globale plus rapide des saisines.

A noter également, la progression de 40 % de la part des allocataires parmi les émetteurs des saisines (62,8 % en 2025). En effet, la téléprocédure médiation est un service exclusivement offert aux allocataires.

Détail des résultats via le canal téléprocédure

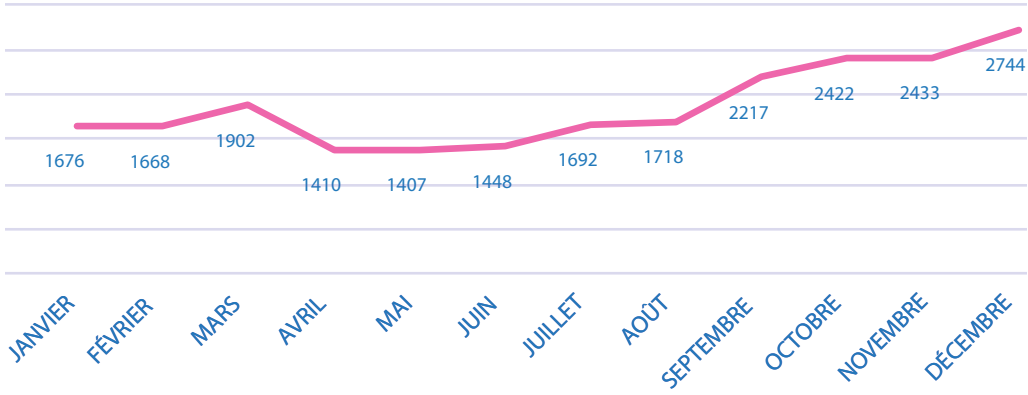
En 2025, la part des démarches recevables issues de la téléprocédure représente **41,8 %** de l'ensemble des saisines instruites par les médiateurs.

Nombre de démarches

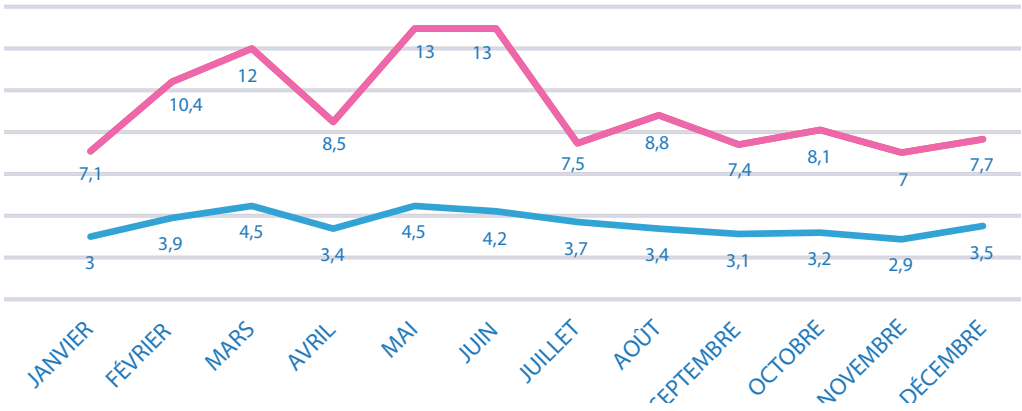
Durant l'année 2025, **22 737 démarches** ont été adressées aux médiateurs via la téléprocédure.

Le nombre de demandes via ce nouveau canal de saisine a progressivement augmenté au cours de l'année et une **hausse de près de 64 %** est constatée entre janvier et décembre 2025.

Évolution du nombre de démarches via la téléprocédure en 2025



Évolution des délais via la téléprocédure en 2025



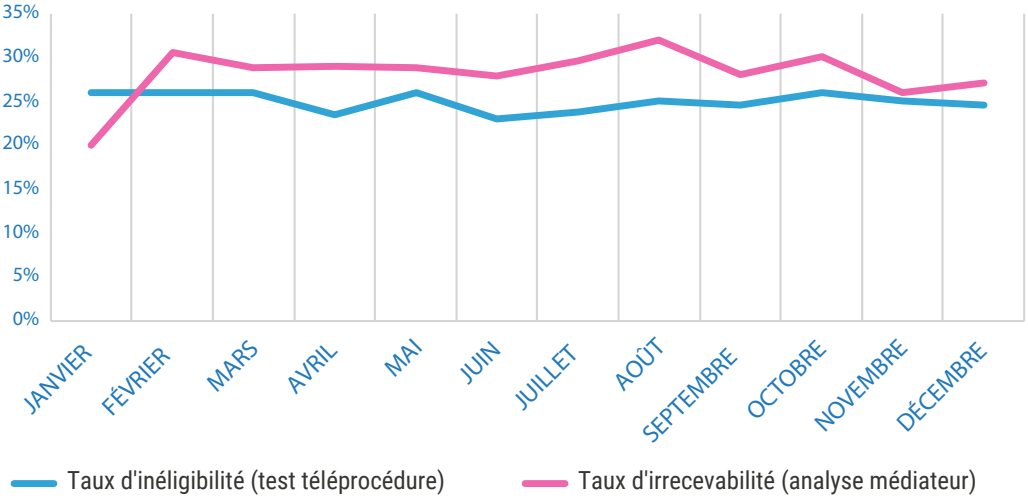
Délais

Le délai de prise en charge des saisines recevables s'élève en moyenne à **4 jours** pour les saisines transmises via la téléprocédure contre **5,12 jours** tous canaux confondus.

Ce délai est resté relativement stable sur l'ensemble de la période.

A noter, le délai de démarche se trouve particulièrement réduit via la téléprocédure et permet aux allocataires de voir leur dossier instruit dans un délai moyen de 10 jours (près de 23 jours tous canaux confondus en 2025).

Évolution inéligibilité / irrecevabilité



Après examen par le médiateur, le taux d'irrecevabilité moyen s'élève à **31,1 %** pour les saisines transmises via la téléprocédure contre **25,0 %** tous canaux confondus (15 % via le canal courriel – 19 % via le canal courrier).

Ce résultat plus élevé via la téléprocédure s'explique notamment par la nature des saisines émises via les autres canaux, notamment les demandes émanant de partenaires tels que le Défenseur des droits, dont la prise en charge n'est pas conditionnée à l'étude de la recevabilité (convention partenariale) ou encore les courriers signalés dont l'instruction est confiée au médiateur dans certaines Caf.

Les projets inscrits à la feuille de route 2026 sur les volets communication grand public et accompagnements métier permettront de favoriser les saisines formulées à bon escient et de fiabiliser l'analyse de la recevabilité.

La téléprocédure, permettant par ailleurs un meilleur suivi de la démarche côté allocataire via caf.fr, s'impose néanmoins comme le canal de saisine le plus rapide et efficace.



2 Constats et préconisations de la médiation



La médiation participe pleinement à l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers en identifiant les motifs de mécontentement, la complexité des règles et les éventuels dysfonctionnements.

En effet, au-delà de la résolution des situations individuelles, la médiation propose des pistes d'évolution d'ordre général, tant sur les aspects organisationnels que sur le plan réglementaire, afin de mieux prendre en compte les difficultés rencontrées par les usagers.

Les propositions d'amélioration de la médiation sont formulées sur la base des situations remontées aux médiateurs. Le nombre de dossiers examinés dans ce cadre ne représente qu'une infime part des nombreux traitements réalisés sans encombre par les Caf.

Cette année, le pôle médiation nationale a formulé des préconisations autour de trois sujets :

- **Désignation de l'allocataire et choix des parents dans les situations de résidence alternée.**
- **Droit aux prestations des bénéficiaires de la protection temporaire.**
- **Codification des doctorants et effets sur l'application du forfait logement étudiant.**



I. Désignation de l'allocataire et choix des parents dans les situations de résidence alternée

Contexte et problématique

Le traitement des situations de résidence alternée soulève des difficultés croissantes, tant sur le plan juridique que sur le plan opérationnel, en raison de l'évolution des prestations partageables et de l'hétérogénéité des consignes applicables.

1. Un cadre légal fondé sur le principe d'unicité de l'allocataire

L'enfant en situation de résidence alternée est à la charge de ses deux parents, mais le principe d'unicité de l'allocataire impose qu'il ne puisse être rattaché qu'au dossier d'un seul parent pour l'ouverture des droits aux prestations familiales.

La seule exception prévue explicitement par la loi concerne les allocations familiales (AF), où un même enfant en résidence alternée peut compter pour une demi-part sur les deux dossiers de ses parents.

Les articles L521 2, R513 1 et R521 2 du code de la sécurité sociale encadrent :

- Les modalités de partage des AF,
- La désignation de l'allocataire par accord des parents pour les autres prestations,
- Le délai d'un an avant de pouvoir modifier l'option retenue d'un commun accord,
- La gestion des situations de désaccord entre les parents : mise en place d'un partage des AF et maintien du bénéfice des autres prestations au parent qui les percevait déjà.

C'est sur cette base qu'a été élaboré le formulaire Cerfa 14000*01 Enfant(s) en résidence alternée - Déclaration et choix des parents (DRA), seul formulaire officiel existant pour le traitement des situations de résidence alternée par les Caf.



2. Un formulaire DRA limité aux allocations familiales

Le formulaire DRA ne prévoit que trois options :

- Option 1 - La désignation d'un allocataire unique pour toutes les prestations familiales.
- Option 2 - Le partage des allocations familiales (AF), avec désignation d'un allocataire pour les autres prestations.

Ces deux choix sont valables pour un an minimum, sauf si les modalités de résidence de l'enfant changent.

- Option 3 - Le parent non-allocataire peut demander le partage des AF mais les autres prestations restent versées au parent déjà allocataire.

Cette demande peut être modifiée avant un an, contrairement à la situation d'accord (pas de mention de délai dans le formulaire DRA).

Or, depuis 2020, la prise en compte de la jurisprudence existante par les Caf permet, sous conditions, de partager :

- Le RSA ;
- La prime d'activité ;
- Les aides personnelles au logement.

Toutefois, en l'absence de textes règlementaires ou de décret d'application, la mise en œuvre de ce partage ne s'effectue que sur réclamation de l'allocataire et après un premier refus.

À compter de décembre 2025, le Complément du mode de garde-emploi direct (CMG-ED) est également devenu une prestation partageable. Le périmètre s'est donc élargi et ce formulaire a évolué pour intégrer le CMG.

3. Extension du délai d'un an à d'autres prestations et difficultés de mise en œuvre

La consigne selon laquelle un choix d'accord exprimé dans une DRA ne peut être remis en cause avant un an a été étendue fin 2024 au revenu de solidarité active (RSA), à la prime d'activité (PPA) et aux aides au logement :

« En présence d'un accord désignant l'allocataire unique pour toutes les prestations ou optant pour le partage des AF et désignant l'allocataire pour les autres prestations, si le parent non-gardien demande le partage pour le RSA/PPA ou AL avant le délai d'un an, il convient de notifier un refus au parent requérant sur la base de cet accord. »

Cette consigne sera appliquée au complément du mode de garde emploi direct (CMG-ED) au terme des dispositions transitoires allant jusqu'en décembre 2026.

Cependant, cette extension visant à opposer le choix exprimé dans la DRA lorsqu'une demande ultérieure de partage est effectuée pour d'autres prestations que les AF pose plusieurs difficultés :

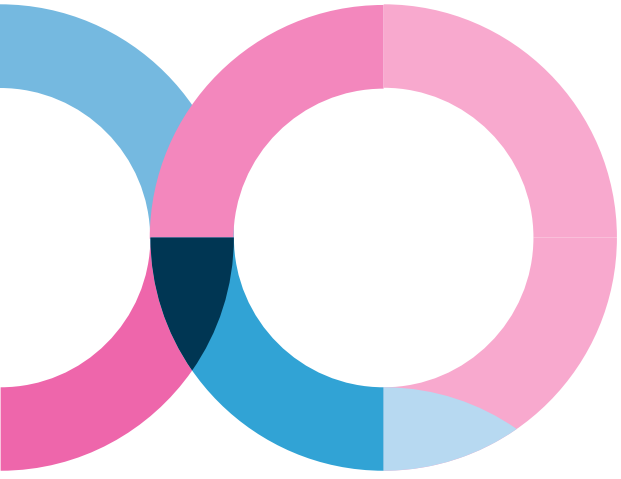
- Elle entraine une complexité accrue pour les familles. Les parents n'ont pas connaissance de l'impact de leur choix initial sur le partage ultérieur de prestations non mentionnées dans le formulaire. La médiation a constaté que des refus de partage ultérieurs (après réclamation) étaient contestés par les usagers.
- Cette règle peut désavantager les parents qui sont d'accord pour partager d'autres prestations que les AF, alors même que la branche Famille promeut systématiquement la recherche d'accord.
- La consigne conduit certains agents à conseiller aux parents de sélectionner l'option "À défaut d'accord", pour contourner les effets du délai d'un an, ce qui est contraire à l'esprit du dispositif.
- Plusieurs Caf du réseau appliquent des doctrines divergentes, créant un risque d'inégalités de traitement et fragilise la doctrine nationale. Des contentieux ont en effet été engagés, qui ont conduit des Caf à renoncer à appliquer certaines consignes.

Ces éléments interrogent directement l'opposabilité du choix formulé dans un formulaire DRA à des prestations qu'il ne mentionne pas.

Par ailleurs, les allocataires auxquels cette consigne est opposée peuvent avoir le sentiment d'avoir été insuffisamment ou mal conseillés par les services Caf. Les travailleurs sociaux engagés dans les parcours séparation ne peuvent notamment pas anticiper ou orienter correctement les situations.

4. Une problématique particulière concernant les jugements du JAF

Le Juge aux affaires familiales (Jaf) n'a pas compétence pour décider à quel parent doivent être attribuées les prestations familiales. Néanmoins, certains jugements rendu par le Jaf constatent explicitement l'accord des parents pour que l'intégralité des prestations familiales soit versée à l'un d'eux.



Des consignes ont donc été diffusées pour la prise en compte de cet accord.

Toutefois, elles ont soulevé plusieurs interrogations :

- L'assimilation du jugement constatant l'accord à une DRA
- Le juge constate uniquement la désignation de l'allocataire, sans que cela permette de déterminer s'il emporte également renoncement au partage des allocations familiales
- L'opposabilité de ce type d'accord à une demande ultérieure de partage des AF

Les différentes rubriques du portail technicien apportent des éléments de réponses mais aussi des consignes qui peuvent sembler contradictoires, tant sur la portée du jugement que sur l'articulation entre accord constaté et délai d'un an.

« Nous avons procédé aux démarches sur les conseils d'une travailleuse sociale de vos services. En effet, nous avons été informés de la jurisprudence en cours permettant à chaque parent de faire valoir la charge des enfants dans le cas d'une résidence alternée pour prétendre à la prime d'activité et à l'APL. Or, à ce jour, ma situation est toujours fluctuante et je n'arrive pas à être au clair avec mes droits. »

un allocataire



Préconisations

1. Clarifier les consignes prévoyant d'opposer le choix formulé dans la DRA à une demande de partage RSA/PPA/AL ultérieure

Si une réclamation portant sur le partage RSA/PPA/AL est déposée dans l'année suivant une DRA, accepter cette demande sans opposer de délai, dès lors que l'accord entre les deux parents est explicite comme cela a été imaginé dans le dispositif transitoire pour le CMG-ED.

2. Clarifier les consignes et mettre en cohérence les différentes rubriques du portail technicien en ce qui concerne les jugements Jaf

Les différentes rubriques du portail technicien relatives aux jugements du juge aux affaires familiales nécessitent une mise en cohérence. Il convient notamment de clarifier :

- La portée du jugement en matière de partage des AF,
- Ses effets sur le partage ou le non-partage des autres prestations ;
- Les différents cas de figure selon la nature du jugement.

Une meilleure distinction des situations faciliterait l'appropriation des règles par les gestionnaires.

Perspectives

Le formulaire DRA a été actualisé par la Cnaf pour permettre le bénéfice du CMG par chacun des parents en résidence alternée, conformément aux textes.

À l'issue des échanges avec la Direction de la sécurité sociale (DSS), il est confirmé que le choix exprimé dans la DRA n'est pas opposable en cas de demande ultérieure de partage du RSA, de la PPA ou des aides au logement. En revanche, le délai d'un an s'applique dès qu'un partage de l'une de ces prestations est effectivement mis en place. Les consignes du portail technicien seront adaptées en ce sens.

Enfin, la DSS a apporté les précisions attendues sur la portée de l'accord parental constaté par décision de justice concernant la désignation de l'allocataire unique. Le portail technicien va également être mis à jour en intégrant ces précisions. La parution d'une instruction technique sur le sujet est envisagée.

II. Droit aux prestations des bénéficiaires de la protection temporaire

Contexte et problématique

Au cours de l'année 2025, les médiateurs du réseau ont été saisis de quelques situations concernant l'accès aux prestations familiales et notamment à l'allocation de rentrée scolaire des bénéficiaires de la protection temporaire.

La prolongation du dispositif décidée par le Conseil de l'Union européenne jusqu'au 4 mars 2027, combinée à l'évolution des consignes concernant le droit aux prestations des autres ressortissants d'États tiers survenue également en 2025, conduit à interroger la cohérence du régime dérogatoire accordé aux bénéficiaires de la protection temporaire.

1. Un statut particulier : la protection temporaire

À la suite des déplacements massifs de population fuyant la guerre en Ukraine, le Conseil de l'Union européenne a activé le mécanisme exceptionnel de la protection temporaire, prévu à l'article 5 de la directive du 20 juillet 2001.

Ce dispositif vise à assurer aux ressortissants ukrainiens déplacés hors d'Ukraine à compter du 24 février 2022 (où se trouvant sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne à cette date mais dont la résidence habituelle se situait en Ukraine), une protection internationale immédiate, à laquelle sont attachés plusieurs droits fondamentaux, notamment l'accès à la scolarisation, à l'emploi et à l'hébergement.

Située à mi chemin entre le statut de réfugié et le régime commun du séjour des étrangers, la protection temporaire prend en compte la situation particulière des personnes déplacées en permettant d'alléger certaines formalités administratives, en particulier celles liées à la production de pièces d'état civil ou d'autres justificatifs habituellement exigés.

2. Un régime dérogatoire initialement accordé aux bénéficiaires de la protection temporaire

Le droit aux prestations familiales au bénéfice des enfants étrangers à charge de ressortissants étrangers est strictement encadré par les textes réglementaires et subordonné à la production de pièces justificatives relatives à la régularité de l'entrée et du séjour des enfants.

Or, la protection temporaire, bien que conférant certains droits, n'est pas aussi favorable que le statut de réfugié.

Comme l'a relevé une lettre réseau publiée en 2022, les exigences prévues par les articles du Code de la sécurité sociale

renvoient à des procédures d'entrée en France (en particulier le regroupement familial) qui ne correspondent pas à la situation des personnes ayant fui la guerre en Ukraine.

Dans un premier temps, seul le droit aux aides personnelles au logement pouvait être ouvert, sans prise en compte dans son calcul des enfants nés à l'étranger.

À la suite d'un arbitrage gouvernemental du 14 avril 2022, de nouvelles consignes ont toutefois été diffusées. Elles ont permis, à titre dérogatoire, de tenir compte de la charge des enfants mineurs des allocataires titulaires d'une autorisation provisoire de séjour (APS) portant la mention « bénéficiaire de la protection temporaire », même lorsque ces enfants ne satisfaisaient pas à la condition de régularité de leur séjour en France.

Les prestations concernées par cette dérogation sont les suivantes :

- Aides personnelles au logement ;
- Allocations familiales ;
- Complément familial ;
- Allocation de base de la Paje ;
- Prime à la naissance ;
- Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ;
- Allocation de soutien familial (ASF).

À l'inverse, la dérogation ne s'applique pas aux prestations suivantes :

- PreParE et CMG de la Paje ;
- Allocation de rentrée scolaire (ARS) ;
- Allocation journalière de présence parentale (AJPP) ;
- Allocation décès d'enfant (ADE) ;
- RSA et prime d'activité, y compris majorés pour isolement (sauf cas particuliers) ;
- Allocation aux adultes handicapés (AAH) ;
- Allocation journalière du proche aidant (AJPA) ;
- Assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF).

S'agissant spécifiquement de l'ARS, sur les dossiers rencontrés en médiation, le droit avait été calculé et valorisé dans les dossiers, mais demeurait suspendu et non versé, ce qui suscitait les interrogations des allocataires concernés.





3. De nouvelles consignes : d'un régime dérogatoire favorable à un traitement plus restrictif

De nouvelles consignes ont été diffusées en juillet 2025, tirant les conséquences de l'arrêt rendu par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) le 19 décembre 2024.

Saisie de l'interprétation de la directive 2011/98/UE relative au permis unique, la CJUE a rappelé que les ressortissants de pays tiers titulaires d'un titre de séjour autorisant à travailler doivent bénéficier de l'égalité de traitement en matière de Sécurité sociale. Elle a jugé contraire à ce principe la législation française subordonnant l'ouverture des prestations familiales à la preuve de l'entrée régulière des enfants nés à l'étranger. En conséquence, seule la qualité de travailleur de l'un des parents, attestée par un titre de séjour autorisant à travailler, doit désormais être appréciée.

Toutefois, ces nouvelles consignes précisent que les bénéficiaires de la protection temporaire sont exclus du champ d'application de la directive 2011/98/UE. Ils demeurent donc soumis à l'obligation de justifier de la régularité du séjour de leurs enfants pour l'ouverture des droits aux prestations concernées.

Les consignes de 2022 avait permis, pour ce public, l'ouverture de certains droits dans des conditions dérogatoires aux articles L512 2 et D512 2 du CSS, constituant ainsi une mesure de faveur. Avec les nouvelles consignes, les bénéficiaires de la protection temporaire se trouvent désormais lésés par rapport aux autres ressortissants étrangers, alors même que leur APS autorise l'exercice d'une activité professionnelle.

4. Un cadre juridique devenu inadapté à une situation qui s'installe dans la durée

Initialement conçu pour répondre à un déplacement supposé provisoire, le dispositif de protection temporaire s'est prolongé au fil des années : certaines familles vivent désormais en France depuis 2022, occupent un emploi durable et les enfants ont connu plusieurs rentrées scolaires.

Parallèlement, les autorisations provisoires des bénéficiaires de la protection temporaire sont renouvelées de plein droit pendant toute la durée de la décision du Conseil de l'Union européenne actionnant ce dispositif.

Toutefois, dans un nombre croissant de situations, certains bénéficiaires de la protection temporaire se voient délivrer au fil des mois d'autres titres de séjour, notamment des cartes de séjour temporaires autorisant à travailler.

Or, selon les consignes diffusées en juillet 2025, ces personnes resteraient exclues du bénéfice de certaines prestations non pas en raison du titre de séjour détenu mais en raison de leur statut initial de bénéficiaire de la protection temporaire, lié aux conditions de leur entrée en France.

Cette approche soulève une difficulté d'égalité de traitement, dès lors que, à titre de séjour comparable, seule la modalité d'entrée sur le territoire conduit à un régime plus défavorable.

Plus problématique encore, cette situation n'ayant pas été explicitement anticipée par les textes, une application stricte des consignes pourrait conduire à une perte de droits. En effet, la dérogation ouverte en 2022 étant attachée aux seules autorisations provisoires de séjour, un changement de titre de séjour pourrait théoriquement faire disparaître cet accès dérogatoire aux prestations.

« Je tiens à souligner que mon fils a les mêmes besoins que les autres enfants qui fréquentent l'école/collège en France. Il mérite de commencer l'année scolaire dans des conditions égales et dignes, avec le soutien de l'allocation de rentrée scolaire (ARS) »

une allocataire

Préconisations

1. Obtenir de la tutelle un arbitrage concernant les nouvelles situations rencontrées, notamment celles concernant les bénéficiaires de la protection temporaire ayant obtenu un titre de séjour de droit commun, afin d'éviter des divergences d'interprétation selon les Caf.

2. Envisager l'application du régime de droit commun aux bénéficiaires de la protection temporaire, tout en maintenant des modalités adaptées permettant de prendre en compte les difficultés spécifiques de ce public à produire certaines pièces justificatives, en particulier d'état civil.

3. À défaut d'une harmonisation globale, permettre au minimum l'ouverture de l'Allocation de rentrée scolaire (ARS) pour les bénéficiaires de la protection temporaire. La scolarisation faisant explicitement partie des droits attachés à ce statut, l'ARS, destinée à soutenir les dépenses liées à la rentrée des enfants soumis à l'obligation scolaire, devrait logiquement figurer parmi les prestations pouvant leur être accordées à titre dérogatoire, comme l'a relevé une décision de justice récente.

Perspectives

Cette analyse, transmise à la direction des politiques familiales et sociales de la Cnaf, est partagée par les services en charge du sujet. Un arbitrage de la tutelle reste attendu.

III. Codification des doctorants et effets sur l'application du forfait logement étudiant

Contexte et problématique

Les échanges au sein du réseau des médiateurs ont mis en évidence une forte hétérogénéité des pratiques au sein des Caf concernant la prise en compte de la situation des doctorants.

Selon la codification retenue d'une Caf à l'autre, les doctorants peuvent ainsi bénéficier ou non de l'application du forfait logement étudiant dans le calcul de leur aide au logement, ce qui conduit à des niveaux d'aide différents pour des situations similaires et crée des inégalités de traitement entre allocataires.

1. Les enjeux liés au forfait logement étudiant

Depuis le 1er janvier 2021, le forfait logement étudiant a remplacé le plancher de ressources étudiant.

Ce forfait s'applique automatiquement à tout allocataire qualifié d'« étudiant », y compris les étudiants salariés (contrairement au plancher de ressources étudiant), dès lors qu'il est âgé de moins de 28 ans et vient remplacer les ressources réelles, indépendamment de leur montant.

En revanche, si l'allocataire est codifié comme « salarié », le forfait ne s'applique pas et ce sont les ressources réelles qui sont prises en compte.

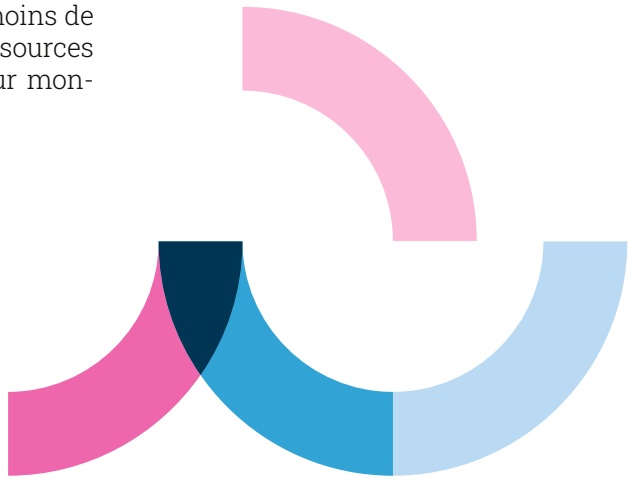
2. Doctorant : un statut hybride source de confusion

Les modalités de financement du doctorat sont multiples : contrat doctoral public ou privé, Cifre, bourses, financements institutionnels ou associatifs… Toutes ne confèrent pas le même statut juridique.

En outre, le doctorant occupe une position singulière :

- Il est reconnu comme un professionnel en début de carrière par la Charte européenne du chercheur ;
- Mais il demeure étudiant du fait de son inscription obligatoire dans un établissement habilité à délivrer le doctorat.

Ce double statut entretient le flou sur la codification à adopter dans les Caf, en particulier pour la situation majoritairement rencontrée : les doctorants bénéficiant d'un contrat doctoral.





Le contrat doctoral apporte toutes les garanties sociales d'un vrai contrat de travail et prévoit une rémunération minimale supérieure au montant du smic brut.

Sur le plan fiscal, les doctorants financés par un contrat doctoral ne bénéficient pas de l'exonération applicable aux étudiants qui travaillent de manière annexe pour financer leurs études : leurs revenus doivent être déclarés comme traitements et salaires car ils rémunèrent l'activité de recherche elle-même.

Les consignes législatives actuelles prévoient donc qu'un doctorant inscrit à l'université et rémunéré au titre d'un contrat de travail doctoral doit être codifié comme étant « salarié ».

4. Une application hétérogène dans les Caf

Malgré les consignes rappelées ci-dessus et inscrites dans le suivi législatif, les médiateurs constatent une application non homogène des règles de codification des doctorants au sein des Caf et notamment pour ceux titulaires d'un contrat doctoral.

En effet, les consignes ont évolué dans le temps. Des réponses antérieures de la Cnaf retenant la codification « étudiant salarié » pour les doctorants sous contrat doctoral ont été conservées et sont toujours appliquées dans certaines Caf.

Ainsi, certains doctorants sous contrat doctoral sont considérés comme étant « étudiant salarié » et se voient appliquer le forfait logement étudiant dans le calcul de leur aide au logement à la place de leurs salaires, d'autres sont co-

difiés en « salarié », le montant de leur aide est alors déterminé en retenant leurs ressources réelles.

Cette dernière situation étant moins avantageuse, la codification de « salarié » retenue par les Caf est contestée par les intéressés qui revendiquent le statut d'étudiant ou d'étudiant salarié.

Ils sont confortés en cela à la fois par une décision du Tribunal administratif de Grenoble indiquant que les doctorants financés par un contrat doctoral public entrent, en tant qu' « étudiants », dans le champ d'application du forfait logement étudiant et par des réponses apportées par la Cnaf par le passé à des collectifs de doctorants allant dans ce sens.

« En effet, selon leur mode de financement (contrat doctoral, financement de projet de recherche, bourses, contrats de droit privé, etc.), les doctorant·es se voient appliquer des critères variables, voire contradictoires, concernant l'ouverture de droits et la prise en compte de leurs revenus par la caf. Ces incertitudes provoquent de nombreux blocages administratifs, des inégalités de traitement, et une insécurité sociale qui pèse sur la vie quotidienne des doctorant·es. »

Un collectif

Préconisations

1. Rendre plus visibles les consignes stabilisées afin de garantir une instruction homogène des dossiers pour l'ensemble des doctorants.

Prévoir un encart plus visible, plus détaillé dans l'outil de suivi législatif et par exemple, un schéma décisionnel facilitant l'instruction en envisageant les différentes situations des doctorants et les codifications associées.

2. Communiquer auprès des partenaires

Informer les établissements d'enseignement supérieur, écoles doctorales, organismes de recherche et collectifs d'étudiants des règles stabilisées et appliquées par les Caf.

Perspectives

Après analyse approfondie de la réglementation et des précisions apportées par la tutelle au sujet des doctorants, la Direction des politiques familiales et sociales a aligné sa position pour garantir un traitement homogène au niveau national.

Une mise à jour du portail technicien sera réalisée.





3 Collaboration et perspectives

En 2025, au-delà des nouvelles préconisations formulées, la médiation nationale a identifié de nouvelles pistes de réflexion en collaboration avec l'Aripa.

De façon générale, ce travail mené en concertation avec l'ensemble des directions a permis d'assurer un meilleur suivi des actions engagées et de définir des perspectives partagées pour l'avenir.

I. Collaboration Médiation / Aripa

La médiation s'enrichit constamment des dynamiques collaboratives qu'elle impulse avec ses partenaires. En 2025, notre action s'est particulièrement illustrée par un renforcement significatif de notre collaboration avec l'Aripa (Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires), acteur clé dans la relation créancier/débiteur de pension alimentaire.

Deux axes majeurs sous-tendent cette collaboration : d'une part, **le travail en réseau avec les médiateurs**, qui permet d'accompagner les médiateurs dans l'analyse de situations complexes ; d'autre part, **l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux parents créanciers et débiteurs**, afin de proposer des axes d'amélioration à partir de situations rencontrées en médiation.

Collaboration avec le réseau des médiateurs

L'année 2025 a vu les liens entre les équipes médiation et Aripa se renforcer au niveau national. Les actions engagées à ce titre ont vocation à développer cette collaboration au niveau local et à renforcer l'accompagnement des médiateurs.

Amélioration de la collaboration médiateurs Caf et Caf pivots Aripa

Problématique : Améliorer la coordination et la communication entre les médiateurs et les Caf pivots gérant l'Aripa.

Gains attendus : Plus grande fluidité, respect des délais de médiation et meilleure compréhension des dossiers avec une réponse attentionnée et comprise par l'allocataire pour éviter la réitération.

Actions conjointes engagées :

- Actualiser la liste des référents Aripa dédiés aux médiateurs dans chaque Caf pivots.
- Créer des boîtes mail dédiées aux sollicitations des médiateurs qui sont souvent saisis en dernier recours et dont les situations méritent un regard attentionné.
- Proposer une immersion dans un service Aripa pour créer du lien et améliorer la connaissance de cet organisme.

Montée en compétence des médiateurs

Problématique : une réelle complexité pour les médiateurs face à la compréhension et l'explication de certains dossiers Aripa, en raison de leur technicité.

Gains attendus : permettre au médiateur de s'emparer des dossiers des débiteurs et des créanciers avec plus d'aisance et ainsi un gain de temps.

Actions conjointes engagées :

- Permettre aux médiateurs l'accès aux outils de gestion de l'intermédiation financière et du recouvrement, et les accompagner dans leur prise en main.
- Accompagner les médiateurs dans la compréhension et les enjeux de l'intermédiation financière (des corners d'accompagnement sont organisés conjointement entre l'Aripa et le pôle médiation nationale, notamment sur la présentation de l'Intermédiation financière et de l'allocation de soutien familiale).

Collaboration au service de l'amélioration

Si 2025 a vu la collaboration avec le réseau se développer, en 2026 la collaboration avec l'Aripa sera au service de l'amélioration de la qualité du service rendu. A partir des remontées du réseau des médiateurs, quelques pistes de réflexion seront travaillées conjointement avec l'Aripa et notamment sur les thèmes suivants :

Contact débiteur / créancier avec les services de l'Aripa : communiquer efficacement

Problématique : le numéro d'appel destiné à joindre l'Aripa demeure saturé, il ne s'accompagne d'aucune autre alternative de contact.

Gains attendus : limiter les mécontentements et donner une réponse de premier niveau sans que cela dégénère en réclamation puis médiation.

Pistes de réflexion :

- Communiquer au débiteur et au créancier des créneaux de contact où la ligne est moins engorgée.
- Offrir la possibilité de prendre des rendez-vous téléphoniques en ligne.
- Favoriser un accès par un autre canal que la téléphonie, comme les contacts mail via leur compte sur pension-alimentaire.caf.fr ou mettre en place une téléprocédure de saisine.
- Développer la communication autour de l'espace « mon compte Aripa » sur le site pension-alimentaire.caf.fr.

- Développer les fonctionnalités de cet outil avec une visibilité de l'ensemble de l'historique, ce qui a été réglé, et à quoi cela correspond (terme courant et/ou arriérés) et possibilité pour le débiteur de laisser un message qui pourrait être directement pris en charge par les services de l'Aripa.
- Faciliter le choix de la Caf compétente pour le parent débiteur par un point de contact unique. La Caf qui gère le dossier est la Caf du parent créancier. Un point de contact unique serait facilitant pour les débiteurs notamment lorsqu'ils ne dépendent pas de la Caf du parent créancier, également lorsque le parent a plusieurs enfants de filiations différentes, les parents créanciers peuvent être rattachés à des Caf différentes.

Perspectives

Ces évolutions représentent un enjeu majeur et nécessitent des développements informatiques qui s'inscrivent dans un contexte budgétaire contraint.

Courriers Aripa et incompréhension des informations sur le montant de la pension alimentaire

Problématique : Les débiteurs et les créanciers peinent à comprendre les explications figurant dans les courriers ainsi que les montants réclamés, faute de clarification suffisante entre les termes courants, les arriérés, les frais de gestion et les pénalités.

Gains attendus : Meilleure compréhension permettant éviter une saisine du médiateur pour expliquer/déchiffrer à l'allocataire la teneur des courriers et le calcul des sommes mentionnées. Idem côté médiation, les médiateurs sont en peine de comprendre les courriers et ne peuvent expliquer la teneur du courrier sans solliciter l'Aripa. Développer l'autonomie du médiateur dans l'analyse de situations.

Pistes de réflexion

Améliorer les explications et le détail des montants :

- En révisant les courriers types.
- En renforçant la formation des agents sur la vulgarisation des termes techniques, la clarification et la présentation des calculs.

Exemples de difficultés rencontrées

- Incompréhension lors de la réception de courriers de relance automatique pour le paiement de la pension alimentaire alors que le versement est effectué.
- Incompréhension sur les procédures mises en place par la Caf : paiement direct / saisie.
- Incompréhension sur le montant récupéré par la Caf entre le terme courant / les arriérés / les frais de gestions et l'ordre d'affectation des sommes.
- Saisies sur salaire effectuées qui ne correspondent pas au montant de la pension alimentaire due.
- Demandes d'explications sur la fin de droit à l'ASF au bout de 4 mois en l'absence de preuve de dépôt d'engagement de procédure en fixation de pension alimentaire.
- Incompréhension sur le montant de la revalorisation.



Perspectives

Des travaux sont en cours sur un état de dette plus claire pour les usagers. Il est prévu que l'ensemble des courriers soit revu, en fonction des évolutions du système d'information.

Versement de la pension alimentaire à l'enfant majeur

Problématique : l'intermédiation financière ne prévoit pas que le parent débiteur puisse verser la pension alimentaire directement à son enfant majeur (souvent encore étudiant), en lieu et place du parent créancier, comme le prévoit initialement le jugement.

Gains attendus : éviter les tensions entre créancier et débiteur et répondre à une demande insistante avec plus de rapidité que de devoir passer par une nouvelle saisine du juge.

Pistes de réflexion

- Proposer aux deux parents de sortir de l'intermédiation financière.

L'intermédiation financière ne concerne que les contributions versées entre parents et non celles versées directement aux enfants majeurs. Pour que l'enfant majeur puisse percevoir directement la pension alimentaire, il faudrait que les deux parents sortent de l'intermédiation financière, ce qui pourrait se faire d'un commun accord (rare en pratique).

- Ouvrir l'intermédiation financière aux enfants majeurs.

Ainsi le parent débiteur verserait la pension alimentaire à l'Aripa qui la reverserait non au créancier mais au jeune majeur alors même qu'au départ l'intermédiation financière avait été ouverte au parent créancier. Le jeune majeur serait subrogé dans les droits et obligations du créancier.

- Ouvrir au jeune majeur la possibilité de percevoir l'ASF, tout comme cela est possible pour le tiers recueillant.

Perspectives :

Ouvrir l'intermédiation financière aux enfants majeurs nécessite une évolution législative. Une page d'information sera créée sur le site internet pour permettre une meilleure information pour le créancier et débiteur.

Possibilité de diminuer voire de suspendre temporairement le recouvrement à la demande du créancier/ débiteur quand ceux-ci rencontrent des difficultés financières

Problématique : il peut arriver que le parent créancier se voit notifier un indu par exemple un trop-perçu ASF ou bien également lorsqu'un jugement exécutoire prévoit le versement d'une pension et qu'un arrêt de la Cour d'appel, plusieurs mois après, infirme la décision de première instance en supprimant ou diminuant le montant de la pension alimentaire. Le jugement est exécutoire, l'intermédiation financière a dès lors été mise en place ou l'ASF versée.

Le parent créancier doit alors rembourser les trop-perçus, alors même qu'il a potentiellement dépensé cette pension pour subvenir aux besoins de ses enfants.

Par ailleurs en ce qui concerne les parents débiteurs lors du recouvrement de la pension alimentaire, l'Aripa recouvre en même temps et sans distinction aussi bien le terme courant que les arriérés, frais de gestion et pénalités.

Gains attendus : Laisser une capacité financière au parent créancier ou débiteur pour lui éviter d'être mis en difficultés. La pension est destinée à subvenir aux besoins des enfants.

Pistes de réflexion :

L'Aripa ne prévoit pas de plan de recouvrement personnalisé (PRP), dont l'objectif est d'optimiser le recouvrement des créances en adaptant le montant des retenues à la capacité financière du débiteur.

- Pour le parent créancier, l'applicatif dans ce cas ne verse plus la pension alimentaire tant que le trop-perçu n'est pas remboursé, il n'est pas prévu de laisser un minimum de pension alimentaire sur le compte du parent créancier.

Mettre en place un PRP sur demande afin de laisser un minimum de pension au parent créancier et d'éviter le recouvrement intégral des indus sur les pensions versées.

- Pour le parent débiteur, il n'est pas prévu de différencier le recouvrement selon la nature des sommes (terme courant, arriérés).

Mettre en place un Plan de recouvrement différencié en privilégiant le recouvrement du terme courant et en aménageant les modalités de paiement des arriéré, frais de gestion et pénalités.

Perspectives

Vers une tempérance :

Pour les trop perçus créancier, il est possible que la créance soit retenue sur les autres prestations versées mais le créancier doit en faire la demande car si une pension reste due, celle-ci est automatiquement retenue dans son intégralité.

Pour le recouvrement de la pension auprès des débiteurs, il existe une «dérogation» permettant d'alléger un peu les mensualités dans certains cas, à la marge au vu des impacts budgétaires.

En 2025, la collaboration entre l'Aripa et la médiation s'est nettement renforcée, portée par une volonté commune d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé aux médiateurs et aux usagers. Cette dynamique, déjà bien engagée, devrait s'ancrer davantage en 2026, avec la mise en place d'échanges plus réguliers, de pratiques partagées et d'une coopération plus structurée entre les équipes.



II. Suivi des préconisations

Les préconisations formulées par le pôle médiation nationale durant ces dix dernières années (de 2014 à 2024) et les suites qui leur ont été apportées sont compilées dans le tableau en annexe.

Si des actions restent encore à mettre en œuvre, de nombreuses améliorations ont été apportées aux sujets identifiés dans les précédents rapports.

Ces résultats sont le fruit de la collaboration de la médiation nationale avec les différentes directions de la Cnaf sans lesquelles ces avancées n'auraient pas été possibles.

Indépendamment des nouvelles préconisations portées dans le présent rapport, la consolidation de la collaboration avec l'Aripa et la Direction des politiques familiales et sociales durant l'année 2025 a permis de progresser sur les sujets en lien avec l'intermédiation financière et le partage des prestations développées dans les rapports précédents.

Par ailleurs, les préconisations relatives à d'autres thématiques ont été portées par la Dpfas auprès de la Direction de la sécurité sociale (conditions générales d'ouverture de droit, PreParE, CMG et AJPP).

Ce focus propose un point d'avancement sur la mise en œuvre des préconisations émises par la médiation nationale jusqu'en 2024.

	Organisation	Réglementation	Total
En cours	0	0	0
Poursuite	6	12	18
Aboutie	35	31	66
Abandonnée	5	5	10
Nombre de préconisations	**46**	**48**	**94**

En cours	La proposition est en cours d'étude
Poursuite	Des actions ont déjà été réalisées. Les travaux se poursuivent
Aboutie	La proposition a abouti et est donc considérée comme terminée
Abandonnée	La proposition a été abandonnée et est considérée comme terminée

	Organisation	Réglementation	Total
Taux de mise en œuvre	76,1 %	64,6 %	**70,2 %**
Taux d'engagement	13,0 %	25,0 %	**19,1 %**
Taux d'abandon	10,9 %	10,4 %	**10,6 %**

Le taux de mise en œuvre des préconisations a progressé de 8 points entre 2024 et 2025 (de 62 % à 70 %) et des actions ont déjà été entreprises sur les autres sujets.

Total 2025



Ces résultats, toujours positifs, confortent la pertinence des propositions émises par la médiation et l'intérêt porté à celles-ci par la Branche. En effet, si la plupart des préconisations sont le produit d'une concertation avec les équipes, leur mise en œuvre traduit l'engagement des différentes directions dans ce processus d'amélioration de la qualité.

Si des avancées notables ont été constatées durant l'année 2025, notamment sur l'actualisation des consignes métier, les travaux se poursuivent en 2026 (évolution du cadre juridique de la médiation, simplification AJPP…).

Au-delà de l'engagement et du suivi des précédentes préconisations, l'année 2025 a également abouti à l'identification de nouvelles pistes d'amélioration (développées dans le chapitre 2 du présent rapport).

Autour des quatre thématiques identifiées 7 nouvelles préconisations ont été émises. Les travaux portant sur ces préconisations ont déjà été largement engagés en lien avec les différentes directions de la Cnaf.

Au total, la médiation a formulé 101 préconisations depuis la mise en place du réseau.

III. Perspectives : feuille de route 2026

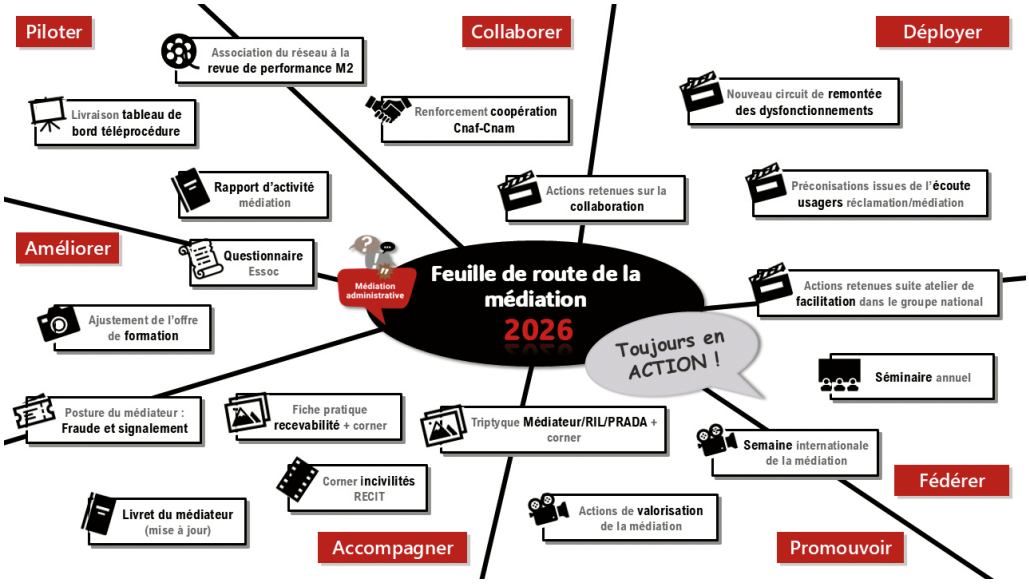
A l'instar de l'année passée, le pôle médiation nationale a élaboré sa feuille de route 2026 afin de partager une vision globale des projets à venir avec le réseau.

L'action sera au cœur de ce nouveau programme qui s'articule autour de sept verbes directeurs :

Collaborer | Déployer | Fédérer
Promouvoir | Accompagner
Améliorer | Piloter

L'année 2026 sera notamment consacrée à :

- La mise en œuvre des projets engagés : déploiement du plan d'action suite écoute usagers, exploitation des remontées des dysfonctionnements et des ateliers de facilitation.
- L'amélioration des dispositifs existants : ajustement de l'offre de formation et création de nouveaux modules, actualisation du livret du médiateur et approfondissement des aspects liés à la déontologie.
- La poursuite des missions traditionnelles : organisation du séminaire annuel des médiateurs, des actions de promotion de la médiation et de la semaine internationale de la médiation.



Focus sur l'Écoute Usagers

Dans le cadre du renforcement de la collaboration avec le pilote national des réclamations, une écoute usagers conjointe a été organisée en 2025 par le Centre national d'appui aux métiers (Cnam). Cette démarche poursuivait un double objectif :

- Mesurer la satisfaction à la fois côté usagers (compréhension des notions, accessibilité des démarches et qualité des réponses apportées) et côté collaborateurs (adéquation des outils et de l'offre de formation, recueil de propositions d'amélioration).
- Identifier des pistes d'amélioration communes et propres aux périmètres d'intervention respectifs (réclamation/médiation).

	Points positifs (+)	Axes d'amélioration (-)
USAGERS	• Bonne compréhension de la notion de réclamation • Réponses jugées claires et simples • Accessibilité des démarches en ligne • Médiation perçue comme plus humaine et rapide • Prise en compte des situations complexes par les médiateurs	• Des délais de traitement jugés trop longs • Site peu intuitif pour certains • Manque d'informations et de suivi du dossier • Difficulté à joindre des documents • Méconnaissance de la notion de médiation • Impossibilité de répondre directement aux messages reçus
COLLABORATEURS	• Outils globalement adaptés et régulièrement actualisés • Formations existantes et jugées utiles • Réseau d'entraide et supports (modèles, livret du médiateur). • Bonne connaissance des procédures • Satisfaction globale sur l'adéquation des outils	• Centralisation des différents outils • Besoin de formations plus approfondies (juridique, rédactionnelle, éléments de langage) • Demande d'outils complémentaires (tableaux de bord, guides méthodologiques)

80 % des allocataires très satisfaits de la démarche de médiation

75 % de médiateurs répondants

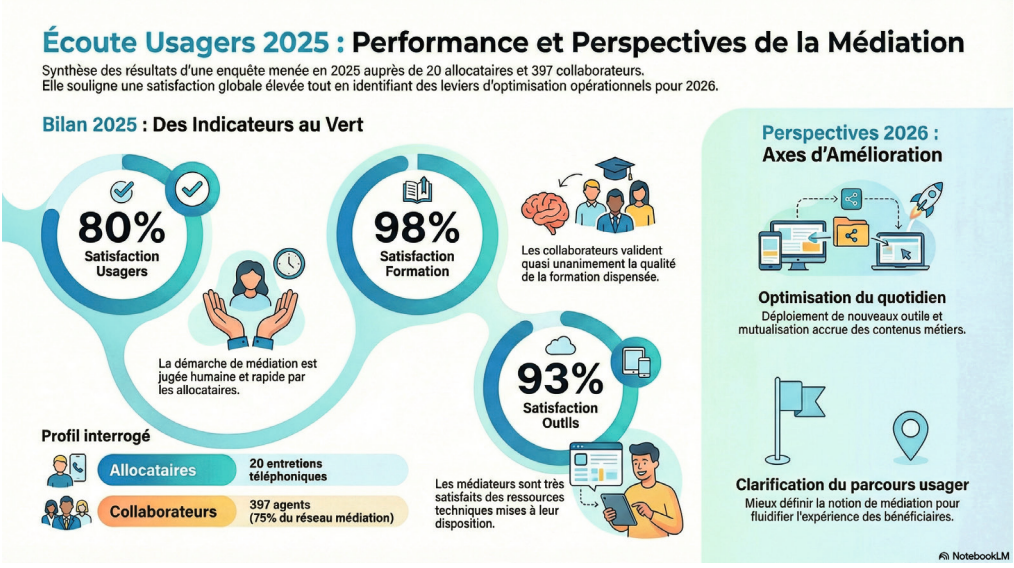
93 % des médiateurs satisfaits des outils mis à disposition

98 % des médiateurs satisfaits de la formation dispensée

47 % médiateurs ont exprimé des besoins de formation complémentaires

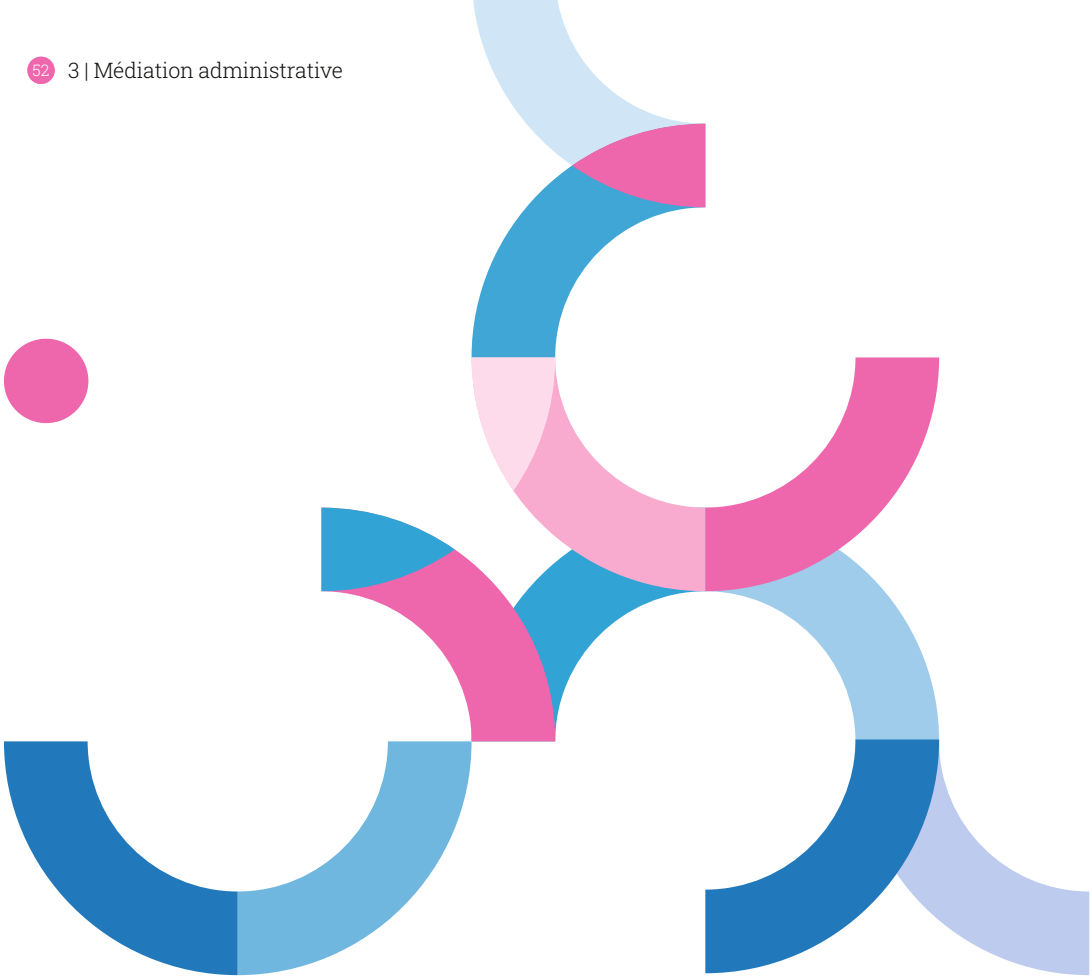
Propositions d'amélioration des collaborateurs

Sur l'amélioration de l'activité quotidienne	Sur l'amélioration de l'expérience usagers
Développer de nouveaux outils (poste de travail unique, intelligence artificielle…)	Clarifier les notions (bulles explicatives/ définitions notions…)
Mutualiser les contenus (banques de données, fiches techniques…)	Optimiser le parcours usagers (menu intuitif, timeline, lien PJ…)
Consolider la coordination / collaboration (interservices, réclamation/médiation…)	Renforcer l'accompagnement (courriers explicites, tutoriels/vidéos…)



L'année 2026 verra la collaboration avec le pilote des réclamations prospérer avec la définition et la mise en œuvre d'un plan d'action s'appuyant sur les résultats et les préconisations issus de cette écoute usagers.

En 2026 : la médiation toujours en action !





Annexe

Suivi des préconisations du pôle médiation nationale

Légende statuts

En cours	La proposition est en cours d'étude
Poursuite	Des actions ont déjà été réalisées. Les travaux se poursuivent
Aboutie	La proposition a abouti et est donc considérée comme terminée
Abandonnée	La proposition a été abandonnée et est considérée comme terminée

N°	Préconisation	Date constat	Statut	Date màj
	ORGANISATION - Notifications			
1	Améliorer la qualité des notifications adressées aux allocataires	2014, 2017, 2018, 2019, 2020	Aboutie	2024
2	Notifier à tous les allocataires les changements de droits ou les non-droits	2014	Aboutie	2015
3	Automatiser la fourniture d'attestations de non droits	2014	Aboutie	2014
4	Personnaliser les courriers et les notifications	2016, 2017	Aboutie	2017
	ORGANISATION - Téléphone			
5	Offrir un numéro d'appel joignable de l'étranger	2014	Aboutie	2015
6	Supprimer le coût surtaxé du numéro d'appel Caf (0810)	2014	Aboutie	2020
7	Harmoniser les pratiques concernant les retenues sur rappel, disposer d'une doctrine plus fine	2014	Aboutie	2024
	ORGANISATION - Recouvrement des indus			
8	Appliquer aux rappels de prestations le même principe qu'en matière de prestations à échoir en ne récupérant que le montant de retenues dues au titre du PRP durant la période considérée	2022	Abandonnée	2024

9	Clarifier les règles de dérogation au PRP et rappeler le principe de son application en particulier en cas de réclamation ou de reste à vivre insuffisant	2018	Aboutie	2022
10	Revoir le barème national indicatif appliqué en absence de PRP afin de ne pas limiter la durée de remboursement à 4 ans	2018	Aboutie	2022
11	Gérer plus équitablement les créances en cas de séparation en favorisant un recouvrement auprès des deux débiteurs	2017	Abandonnée	2020
	ORGANISATION - Contrôle et lutte contre la fraude			
12	Harmoniser les pratiques de contrôle des Caf	2014	Aboutie	2016
13	Redéfinir un barème de récupération des indus	2014, 2016, 2018	Aboutie	2019
14	Harmoniser le traitement des dépôts de plainte classés sans suite	2016	Aboutie	2018
15	Mettre en place une procédure contradictoire plus systématiquement, notamment en matière de contrôle sur pièces	2016	Aboutie	2020
16	Permettre aux médiateurs d'exercer pleinement leur rôle de droit à un second regard sur les dossiers qualifiés en fraude	2016	Aboutie	2018
17	Nuancer la communication en cas de qualification de fraude	2016	Aboutie	2016
18	Lors du réexamen sur la 3e année des dossiers qualifiés en fraude, détecter les indus et les compensations éven-tuels	2019, 2020	Aboutie	2021
19	S'assurer de la bonne diffusion des critères de qualification des situations de vie maritale	2019, 2020	Aboutie	2021
92	Mieux gérer les situations d'usurpation d'identité	2024	Poursuite	2026
93	Ajuster la mise en œuvre des majorations fraude	2024	Poursuite	2026
	ORGANISATION - Dématérialisation, téléprocédure, caf.fr			
20	Mettre en place des échanges dématérialisés avec les Carsat pour faciliter le passage à la retraite des bénéficiaires de minima sociaux. Moderniser la procédure d'échanges avec les Carsat	2014, 2018	Poursuite	2026

21	Amplifier la communication en direction des allocataires sur le phishing (ou hameçonnage)	2014	Aboutie	2018
22	Ouvrir la télédéclaration aux tuteurs	2017, 2018	Aboutie	2022
23	Améliorer l'affichage sur caf.fr des dossiers des allocataires transgenres	2018	Aboutie	2019
24	S'assurer de la lecture des documents adressés de manière dématérialisée par un « avis de lecture » à l'instar du courrier	2016	Aboutie	2017
25	Évolution Moncompte caf.fr : Supprimer l'affichage des mouvements comptables sur le caf.fr en s'appuyant sur les choix pour l'envoi des notifications papier ou mail	2021	Abandonnée	2022
26	Évolution caf.fr : Illustrer par des tableaux et graphiques l'évolution des droits à l'AL au regard des ressources dans le caf.fr	2021	Abandonnée	2024
85	Optimiser les consignes locales sur le site caf.fr : audit régulier du contenu des pages locales par la Caf concernée, validation par des experts, standardisation des consignes, partage des supports entre les Caf	2023	Aboutie	2026
	ORGANISATION - Bonnes pratiques			
27	Modifier la procédure de gestion des transferts de charge d'enfant en prévoyant une nouvelle bonne pratique consis-tant à questionner systématiquement le parent gardien avant de régulariser les dossiers.	2021	Aboutie	2026
28	Aah/Subrogation : Systématiser les procédures de subrogation entre Caf et Carsat pour tous les bénéficiaires d'Aah quel que soit leur taux d'incapacité	2021	Poursuite	2026
29	Tirer les leçons de la réforme AI : Communiquer de manière plus personnalisée, mieux s'articuler avec les partenaires concernés, procéder plus aisément au versement s'acomptes	2021	Aboutie	2026

30	Collaboration Caf/MSA : Continuer de favoriser les liens transverses avec la MSA au niveau national et local afin de fluidifier les échanges, développer un travail commun d'harmonisation concernant les formulaires, les règles de gestion, le système d'information	2021	Poursuite	2026
31	Relations avec l'ambassade de la RDC en France : Prendre attache avec l'Ambassade de la République démocratique du Congo en France pour tenter de fluidifier les circuits. Allonger ce délai de 3 mois si cela s'avère nécessaire	2021	Aboutie	2022
32	Impossibilité pour les micro-entrepreneurs de fournir les justificatifs nécessaires à l'OD à la Prepare taux plein : Revoir les informations dans le portail technicien en modifiant les PJ dans le référentiel pour les micro-entrepreneurs	2022	Aboutie	2026
33	Impossibilité pour les micro-entrepreneurs de fournir les justificatifs nécessaires à l'OD à la Prepare taux plein : Revoir les formulaires papier en conséquence	2022	Poursuite	2025
34	Ajpp : Mettre en œuvre un plan de résorption de la charge efficace sans dégrader la relation de service en contrepartie	2022	Aboutie	2026
84	Identifier des correspondants AJPP au sein des Caf Pivots vers lesquels les médiateurs des Caf participantes pourraient se tourner	2023	Abandonnée	2024
	ORGANISATION - Mutations			
35	Sur le sujet des mutations en général : Collaborer étroitement avec les services, notamment dans le cadre d'un groupe de travail dédié, afin de trouver les leviers pour améliorer l'efficacité du traitement des mutations et réduire les délais de traitement	2022	Aboutie	2024
36	Sur le cas des mutations étudiants en particulier : Prioriser, aussi bien en Caf sortante qu'en Caf entrante le traite-ment des certificats de mutation des étudiants	2022	Aboutie	2024

37	Consignes mutations : Faire évoluer les consignes de façon à ne pas muter un dossier en cas de retour chez les parents pour une période déterminée même si une créance est détectée sur le dossier	2022	Aboutie	2024
38	Associer la médiation au groupe de travail composé des équipes dédiées de la CCMSA et de la Cnaf afin de contribuer à l'amélioration et à l'optimisation du traitement des mutations autour de thématiques spécifiques	2022	Aboutie	2024
	ORGANISATION - ARIPA			
39	Accès GAIA : Donner accès à la consultation du logiciel de gestion du recouvrement des pensions aux médiateurs	2022	Aboutie	2026
40	Versement des pensions : Réduire les délais de reversement des pensions au créancier	2022	Aboutie	2023
41	Automatiser de l'intégration des pensions alimentaires dans les déclarations trimestrielles de RSA et de prime d'activité pour les allocataires qui bénéficient de l'intermédiation financière	2022	Aboutie	2024
42	Attestation fiscale : Élaborer une attestation récapitulant le montant des pensions alimentaires recouvrées à destination de l'administration fiscale	2022	Aboutie	2025
	RÉGLEMENTATION - Accueil du jeune enfant			
43	Introduire un délai de rétroactivité d'un mois pour les demandes de CMG	2014, 2016	Aboutie	2018
44	Réviser la base documentaire @doc en supprimant la restriction concernant les enfants issus des territoires français d'outre-mer du bénéfice systématique de la prime à l'adoption sous prétexte de l'absence de services de l'aide sociale à l'enfance	2020	Aboutie	2022
45	Verser le CMG structure en tiers payant	2014	Aboutie	2022

46	Faire évoluer les conditions d'attribution du complément de mode de garde aux allocataires en service civique	2018	Aboutie	2020
47	Harmoniser les plafonds forfaitaires d'octroi du CMG quel que soit le type de structures	2014	Abandonnée	2026
48	Harmoniser les seuils de viabilité entre les branches Vieillesse, Maladie et Famille pour le versement de la Paje	2014	Aboutie	2023
49	Mieux informer les familles des choix en matière de Prepare (prestation partagée d'éducation de l'enfant)	2017	Aboutie	2018
50	Accorder aux artistes-auteurs réduisant leur activité pour élever leurs enfants le bénéfice de la Prepare à taux partiel	2021	Aboutie	2021
	RÉGLEMENTATION - Aides au logement			
51	Revoir le dispositif de l'évaluation forfaitaire en matière d'aide au logement	2014, 2016, 2017	Aboutie	2021
52	Revoir le dispositif de l'évaluation forfaitaire pour les apprentis	2017	Aboutie	2020
53	Atténuer les effets annexes de la dégressivité des aides au logement.	2016	Abandonnée	2018
	RÉGLEMENTATION - Handicap			
54	Assurer le versement de la MVA aux bénéficiaire d'AAH travailleurs indépendant éligible à cette prestation	2020	Poursuite	2026
55	Supprimer l'exigence du justificatif d'invalidité pour appliquer l'abattement fiscal au titre de personne invalide	2014	Aboutie	2014
56	Supprimer le calcul trimestriel de l'AAH pour les allocataires exerçant une activité professionnelle	2014	Abandonnée	2018
57	Ouvrir le droit à l'ARS à tous les enfants à compter de 6 ans, quels que soient le niveau et le type de scolarisation, no-tamment pour les enfants handicapés	2014	Aboutie	2014

58	Prévenir les ruptures de droit (prolongation des accords)	2016, 2017	Aboutie	2018
59	Simplifier les démarches pour les bénéficiaires d'AJPP	2017	Aboutie	2022
60	Inclure l'AAH dans la base ressources de l'ASS	2019	Abandonnée	2023
61	Aah et invalidité : Mieux orienter les allocataires vers les partenaires, mieux informer les allocataires et clarifier les consignes afin d'harmoniser les pratiques	2021	Poursuite	2026
62	Renouvellement AJPP : Permettre l'ouverture d'un nouveau droit à l'AJPP sans attendre la fin du délai de trois ans en faveur des parents d'enfant atteint d'un cancer	2019	Aboutie	2022
63	AJPP et accord du service médical : Supprimer la condition d'accord explicite du service du contrôle médical pour procéder au renouvellement de l'allocation journalière de présence parentale	2022	Aboutie	2023
64	AJPP et fonctionnaire : Étendre le renouvellement exceptionnel de l'AJPP en faveur des parents salariés de la fonction publique	2022	Aboutie	2023
65	AJPP et fractionnement pour les chômeurs : Revenir aux dispositions antérieures à la mise à jour du suivi législatif de juin 2022	2022	Aboutie	2023
87	Clarifier les consignes concernant les dérogations permettant de bénéficier de l'AAH avant l'âge de 20 ans	2023	Poursuite	2026
91	Appliquer plus finement la revalorisation automatique des pensions dans le calcul de l'AAH	2024	Poursuite	2026
	RÉGLEMENTATION - Allocation de soutien familial (Asf)			
66	Verser l'ASFNR pendant la période nécessaire pour faire fixer la pension alimentaire	2021	Aboutie	2022
	RÉGLEMENTATION - ARIPA			
67	Recouvrement pensions : Adapter les modalités de recouvrement des impayés de pension dans certaines situations	2022	Poursuite	2026
68	Accompagnement parents : Mieux accompagner les parents pour mettre fin à la procédure de l'intermédiation finan-cière lorsque l'enfant devient indépendant financièrement	2022	Poursuite	2026

RÉGLEMENTATION - Cgod : Titres de séjour				
69	Intégrer les cartes de séjour pluriannuelles à la liste des documents de séjour permettant l'attribution des prestations	2018	Aboutie	2018
70	Réduire l'impact des délais de traitement des demandes de renouvellement de titres de séjour	2016, 2017	Aboutie	2020
86	Envisager un assouplissement réglementaire pour toutes les cartes de séjour de plus d'un an et appliquer la prolongation de trois mois sur tout le territoire	2023	Poursuite	2026
94	Assurer la continuité des droits lors de la période délicate de renouvellement des titres de séjour	2024	Poursuite	2026
RÉGLEMENTATION - Cgod : Droit au séjour				
71	Considérer qu'il y a activité professionnelle au sens du droit au séjour des ressortissants européens	2018	Aboutie	2021
RÉGLEMENTATION - Droit aux prestations en faveur des enfants étrangers				
72	Clarifier les règles actuelles concernant les droits aux prestations en faveur des enfants étrangers au regard de la jurisprudence	2018	Aboutie	2023
RÉGLEMENTATION - Résidence en France				
73	Harmoniser les critères d'appréciation de la condition de résidence dans les différentes Branches de la sécurité sociale	2017	Aboutie	2024
RÉGLEMENTATION - Résidence alternée				
74	Faire évoluer les règles en matière de droits aux prestations en faveur des enfants en résidence alternée	2016, 2017, 2019, 2020, 2021	Poursuite	2026
75	Informer les parents sur la possibilité de partager certaines aides	2016, 2017, 2019, 2020, 2021	Poursuite	2026
76	Simplifier et automatiser la gestion du partage	2016, 2017, 2019, 2020, 2021	Poursuite	2024
77	Préciser certains points de l'IT 2020-021 : « Résidence alternée – Partage des aides personnelles au logement, revenu de solidarité active, prime d'activité »	2019, 2020	Aboutie	2021

	RÉGLEMENTATION - Revenu de solidarité active			
78	Recentraliser le RSA	2017	Aboutie	2026
79	Mieux apprécier la condition de 5 ans de résidence continue préalable	2017	Aboutie	2020
80	Harmoniser les modalités de prise en compte de la PCH dans le calcul du RSA	2018	Aboutie	2020
90	Clarifier les règles de déclaration des revenus issus de ventes en ligne	2024	Poursuite	2026
	RÉGLEMENTATION - Divers			
81	Supprimer la prise en compte des ressources des ex-conjoints pour le calcul de l'allocation différentielle	2014	Aboutie	2014
82	Valoriser de manière systématique un montant théorique forfaitaire de prestations familiales étrangères à la place du montant réel versé par l'autre pays en l'absence de réponse de l'organisme étranger	2021	Aboutie	2022
83	Prévoir l'exclusion des PF étrangères du Rsa en cas de résidence alternée pour les allocataires transfrontaliers	2021	Aboutie	2022
88	Versement de la prime exceptionnelle de solidarité en faveur des personnes incarcérées : Adopter une position commune sur le sujet afin de permettre de régulariser les dossiers non payés	2023	Abandonnée	2025
	RÉGLEMENTATION - Médiation			
89	Modifier le cadre juridique existant pour substituer à la suspension une règle d'interruption du délai de recours en cas d'engagement d'une médiation	2023	Poursuite	2026



Conception graphique : agence Comme un Arbre! - Édition Mai 2026

Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle 75685 Paris cedex 14
www.caf.fr
www.monenfant.fr