

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 14 septembre 2023

La médiation nationale de la Cnaf et des Caf publie son bilan annuel

La médiation nationale des Caisses d'allocations familiales dresse son bilan 2022. Les résultats chiffrés montrent l'impact de l'action des 149 médiateurs présents sur l'ensemble du territoire pour faciliter l'accès aux droits des allocataires, en particulier des plus fragiles. Leur accompagnement personnalisé a notamment permis de réviser 21 600 situations individuelles. Au-delà d'apporter un service aux personnes, la médiation permet d'identifier les défauts et interstices d'une réglementation complexe, et d'y apporter des propositions d'évolution.

La moitié des demandes émane de personnes isolées et à faibles revenus

Face à la complexité de la législation et la diversité des situations des allocataires, la médiation nationale garantit un second regard lorsque les échanges avec la Caf n'aboutissent pas. Le bilan de la médiation nationale établit ainsi le profil des demandeurs : près de la moitié des saisines émanent de personnes isolées, 19% de familles monoparentales, avec un quotient familial souvent faible.

2/3 des pistes d'amélioration mises en œuvre

La médiation nationale, garante du juste droit, participe activement à améliorer la qualité de service en proposant des évolutions y compris réglementaires, par exemple pour l'Allocation journalière de présence parentale ou l'intermédiation financière. Selon Christelle Dubos, médiatrice nationale, « *le suivi des propositions émises par la médiation témoigne de la constance et de la valeur ajoutée du travail accompli, dans le respect des valeurs de cette fonction : confidentialité, neutralité, indépendance et bienveillance* ».

Une demande en ligne d'ici 2024

Tous les allocataires peuvent saisir le médiateur de leur Caf, à condition que leurs précédentes démarches n'aient pas abouties (pour en savoir plus sur le rôle du médiateur : [« Quel est le rôle du médiateur de la Caf ? »](#) - Vies de Famille). D'ici début 2024, le recours sera encore simplifié avec l'ajout de la possibilité de déposer une demande de médiation en ligne sur le site internet Caf.fr.

Nicolas Grivel, directeur général de la Cnaf : « *la branche Famille, pionnière en matière de médiation depuis 2014, entend confirmer et renforcer la place majeure qu'elle occupe dans notre paysage institutionnel. Elle s'incarne tant par la proximité due à nos publics pour concilier les éventuels litiges que par sa contribution à l'évolution du droit des prestations familiales et sociales pour un accès aux droits facilité* ».

Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration de la Cnaf : « *l'action des médiateurs des Caf contribue quotidiennement aux principes d'égalité de traitement, de transparence et d'accessibilité de nos prestations sur tous les territoires. Ce formidable travail du réseau a été très justement récompensé en 2022 par le prix spécial de l'Association internationale de Sécurité sociale.* »

Depuis 1945, les Allocations familiales sont au service des familles.

En versant des aides financières et en orientant les individus sur leurs droits, les Caf soutiennent chacun à tous les moments de leur vie. Ainsi, elles accompagnent 13,5 millions d'allocataires et couvrent 32,7 millions de personnes dont 13,9 millions d'enfants. En accompagnant les acteurs de l'action sociale sur le terrain, les 101 Caisses et leurs 3 300 points d'accueil partout en France contribuent à réduire les inégalités sociales et territoriales.

Par leur action, les Allocations familiales œuvrent à la construction d'une société plus juste, plus solidaire, plus humaine.