

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 10 septembre 2024

### *Rapport 2023 de la médiation nationale* **Un réseau de médiateurs engagés**

Les temps forts, chiffres-clés et perspectives de la médiation nationale et des 112 médiateurs des Caf sont détaillés dans son [rapport d'activité](#) en ligne dans le nouvel espace Professionnels sur [caf.fr](#). En 2023, la médiation nationale a instruit près de 21 000 saisines, dont 39% ont abouti à une révision des droits versés, et a formulé plusieurs préconisations d'évolutions d'une réglementation souvent complexe.

#### **L'action de la médiation en chiffres**

En 2023, près de la moitié des saisines émanent de personnes isolées. Sur l'ensemble des demandes instruites, les motifs portent principalement sur l'absence de paiement, l'incompréhension d'une décision ou d'un trop-perçu. L'aide au logement reste l'aide suscitant le plus de saisines (36%), même si cette proportion baisse par rapport aux années précédentes.

#### **Un nouveau service en ligne pour faciliter les saisines**

L'année 2023 a été marquée par l'expérimentation dans dix Caf de la demande en ligne sur [caf.fr](#), en cours de déploiement sur l'ensemble du territoire d'ici la fin 2024 : à terme, ce nouveau service facilitera l'accès à la médiation pour tous, partout, ainsi que la coordination des saisines.

#### **64% des préconisations 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, et en assurant leur suivi chaque année. En 2023, elles ont porté notamment sur les consignes des pages locales du [caf.fr](#), la perception de l'Allocation adulte handicapé avant 20 ans, ou encore l'évolution du cadre juridique de la médiation.

En ouverture du [rapport](#), Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration de la Cnaf, salue dans un édit « *le pôle de la médiation nationale et son réseau dans les Caf, un puissant outil au service des allocataires et des Caf qui a permis en 2023 de poser les bases de réformes structurantes, telles que la saisine en ligne, et l'interruption des délais de recours* ».

Nicolas Grivel, le directeur général de la Cnaf, souligne également combien « *la médiation incarne notre volonté constante d'offrir un service attentionné tourné vers les allocataires et garant du juste droit, générant pour les personnes concernées en 2023 près de 13 millions d'euros de versements complémentaires* »

Christelle Dubos, médiatrice nationale, met en avant « *l'engagement de la médiation administrative de garantir l'équité de traitement des allocataires, et son ambition d'aller vers les allocataires en prévenant le besoin, en anticipant le contact et en accompagnant la demande.* ». Enfin, le rapport donne également la parole à 21 médiateurs interrogés sur leur parcours et leur vision de leur métier, illustrant ainsi les valeurs de la médiation : neutralité, bienveillance, indépendance et confidentialité.

**Pour en savoir plus sur la médiation des Caf :** « [comprendre la médiation administrative](#) », la vidéo en ligne sur la chaîne Youtube des Allocations familiales et « [Comment saisir la médiation de votre Caf](#) » sur [caf.fr](#)



Depuis 1945, les Allocations familiales sont au service des familles et des plus fragiles. En versant des aides financières et en orientant les individus vers leurs droits, les Caf soutiennent 13,5 millions d'allocataires et couvrent 32,3 millions de personnes dont 13,5 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. *Suivez notre actualité sur [Twitter](#) @cnaf\_actus*