

## **Jacques TOUBON, Défenseur des Droits, au conseil d'administration de la Cnaf**

**Mardi 4 septembre, le conseil d'administration de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) recevait Jacques TOUBON, Défenseur des droits, afin d'échanger sur l'égal accès aux droits.**

Invité par Isabelle SANCERNI, présidente du conseil d'administration de la Cnaf, Jacques TOUBON, Défenseur des Droits, a présenté les conclusions de son dernier rapport d'activité « *Ne jamais détourner le regard* », et de son enquête récente sur l'accès aux droits.

Constatant l'éloignement – voire le hiatus – entre le service public et une partie de ses usagers, il a appelé à « *refuser l'invisibilité* » de ceux qui ne parviennent pas à faire valoir leurs droits, le cas échéant, du fait de la dématérialisation. Il a notamment insisté sur la nécessité de faire en sorte que ce progrès technologique ne laisse personne de côté, « *l'exclusion pouvant mener à l'inexistence* ». Il a également évoqué l'enjeu de l'amélioration de la lisibilité des écrits, prenant l'exemple de la notification des indus. Enfin, le Défenseur des Droits a appelé à faire « *cause commune* » autour de ces sujets majeurs pour la cohésion sociale.

La présidente du conseil d'administration a souligné « *l'importance de l'accès aux droits, qui est au cœur des missions de la branche Famille de la Sécurité sociale* », alors que celle-ci vient de signer avec l'Etat sa nouvelle convention d'objectifs et de gestion pour les années 2018 à 2022.

Isabelle SANCERNI a ainsi rappelé les avancées réalisées par les Caf en matière d'accès aux droits, avec notamment les 284 000 rendez-vous des droits réalisés en 2017. La présidente a également évoqué le développement de l'utilisation du datamining pour repérer les droits potentiels des allocataires, ainsi que le renforcement des échanges avec les partenaires pour simplifier les démarches des usagers, et proposer des parcours coordonnés et des offres de service communes.

Après un large débat entre le Défenseur des Droits et les administrateurs de la Cnaf, le Directeur Général, Vincent MAZAUURIC, a confirmé la mobilisation de la branche Famille pour améliorer l'accessibilité du service public des allocations familiales, en s'appuyant sur les nouvelles dispositions de la loi ESSOC du 10 août 2018 « *pour un Etat au service d'une société de confiance* », qui prévoit notamment la nomination d'un médiateur national au sein de la branche Famille, qui dispose déjà d'une fonction de médiation organisée et reconnue. Cette nomination constituera l'occasion de conforter la collaboration entre le Défenseur des Droits et la branche Famille.



### **Contact presse**

Virginie Rault  
01 45 65 68 84  
[presse@cnaf.fr](mailto:presse@cnaf.fr)