

## **Isabelle SANCERNI, présidente du Conseil d'administration de la Cnaf, entend contribuer au grand débat national**

**Favoriser l'accessibilité aux services publics, contribuer à la participation des citoyens à l'évolution de services adaptés à leurs attentes, poursuivre l'action en faveur du recours aux droits, telles sont les contributions apportées au débat national par Isabelle SANCERNI, présidente du Conseil d'administration de la Caisse nationale des Allocations familiales.**

Dans un courrier adressé aux ministres Agnès BUZYN, Christelle DUBOS, Adrien TAQUET et Géraud DARMANIN, Isabelle SANCERNI rappelle que la branche Famille, acteur social majeur dans chaque département, s'inscrit pleinement dans les réflexions initiées par le Président de la République dans le cadre du grand débat national, notamment sur l'évolution des services publics, d'une fiscalité plus juste et plus efficace, de la pratique démocratique et de la citoyenneté.

A cette occasion, la présidente du conseil d'administration de la Cnaf énumère plusieurs pistes d'actions concrètes sur chaque thématique déployée lors du grand débat national : la transition écologique, la fiscalité et les dépenses publiques, la démocratie et la citoyenneté, l'organisation de l'Etat et des services publics.

Parmi elles, plusieurs sont en cours de déploiement et de nature à répondre aux attentes manifestées par les citoyens lors de ce débat, notamment sur la contribution de la pratique démocratique, de l'accessibilité aux services publics et de l'accès aux droits :

- Une plateforme interactive, « [la Caf à votre écoute](#) », est en ligne depuis la fin février. Véritable outil de dialogue avec le public, elle est destinée à recueillir leur avis et contributions sur les services proposés afin de leur permettre de contribuer concrètement à l'élaboration des services qui leur sont destinés.
- Un nouveau service, Visio Contact, est en cours d'expérimentation pour permettre, à partir d'un smartphone, de dialoguer en temps réel avec sa Caf : le service public de la Famille ne peut s'envisager sans le contact humain de proximité, mais doit également offrir à ceux qui le souhaitent un mode de contact, via les services en ligne, accessible, où qu'ils se trouvent.
- Enfin, pour répondre au grand désir de justice sociale, et au sentiment de méconnaissance des dispositifs d'accès aux droits sociaux, l'action de repérage du non recours sera poursuivie et amplifiée, grâce à l'utilisation du datamining. Ces nouvelles techniques d'exploitation des données numériques permettent notamment de mieux identifier les personnes qui ont le plus besoin de leurs droits, notamment les familles monoparentales qui ne font pas valoir leurs droits à l'allocation de soutien familial (ASF).



### **Contact presse**

Virginie Rault  
01 45 65 68 84  
presse@cnaf.fr