

Association internationale de la Sécurité sociale

Les Caf récompensées pour leur réseau de médiateurs par le Prix des bonnes pratiques de l'AISS

Au Forum européen de l'Aiss, à Tallinn en Estonie, le 2 mai dernier, Isabelle Sancerni, présidente du conseil d'administration de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf), a reçu les trophées récompensant les bonnes pratiques des Caf, notamment pour le réseau des 144 médiateurs qui facilitent les relations des usagers avec leur Caf.

[Le Prix AISS des bonnes pratiques](#) récompense tous les trois ans les réalisations déployées par les institutions européennes pour améliorer leur fonctionnement, ainsi que les bonnes pratiques en matière d'administration de la sécurité sociale. Le jury, composé d'experts reconnus en matière de sécurité sociale, a récompensé la Cnaf et les Caf avec un prix spécial pour leur réseau de médiation, et 9 trophées.

Le réseau des médiateurs salué

Les 144 médiateurs répartis dans les 101 Caf peuvent être saisis par les allocataires en cas de doute sur le refus d'une prestation ou son montant.

L'objectif est de veiller à la bonne application de la législation et des règles de gestion adaptées afin de verser une prestation familiale ou sociale au bon droit et au bon montant.

L'enjeu est ainsi de favoriser l'accès aux droits exacts pour les allocataires en évitant également le recours à des procédures contentieuses plus lourdes et parfois plus difficiles à mettre en œuvre de la part des allocataires les plus en difficulté et les moins à l'aise avec les démarches administratives.

9 trophées de mérite, notamment pour les aides déployées pendant la crise sanitaire

Les actions de la branche Famille pendant la pandémie de COVID-19 ont été primées pour :

- l'aide exceptionnelle au fonctionnement versée aux crèches compte tenu de leur fermeture pendant la période
- l'assistant numérique de gestion des aides exceptionnelles versées aux crèches
- la communication de crise de la direction des systèmes d'information
- les services d'écoute et d'accompagnement des salariés de la Caisse nationale des Allocations familiales
- la mise en place d'un portail sur monenfant.fr pour occuper ses enfants à la maison dans une situation de confinement et de télétravail massif.

L'AISS a également salué les actions envers les familles, pour les familles monoparentales, et les nouveaux parents avec :

- l'intermédiation financière pour les pensions alimentaires
- l'intégration d'un parcours naissance prévoyant l'accompagnement des futurs et jeunes parents
- la réalisation et la diffusion de tutoriels en langage « facile à lire et à comprendre »
- la simplification du versement du complément de libre choix du mode de garde.

[AISS](#)

L'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) est la principale organisation internationale à l'intention des institutions, ministères et agences publiques en charge de la sécurité sociale. Fondée en 1927 sous l'égide de l'Organisation internationale du Travail, elle compte aujourd'hui plus de 320 institutions membres dans plus de 160 pays. Elle promeut l'excellence dans l'administration de la sécurité sociale à travers des lignes directrices professionnelles, des connaissances spécialisées, ainsi que la fourniture de services et de soutien afin de permettre à ses membres de développer des systèmes et politiques de sécurité sociale dynamiques à travers le monde.

[CNAF](#)

A la tête de la branche Famille de la Sécurité sociale, la Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF), avec les 101

caisses d'allocations familiales, gère le versement des prestations familiales et sociales à 13,6 millions d'allocataires, soit 32,9 millions de personnes couvertes dont 13,8 millions d'enfants. Elles accompagnent les familles dans leur vie quotidienne et développent la solidarité envers les plus vulnérables. Suivez notre actualité sur [@cnaf_actus](https://twitter.com/cnaf_actus)

CONTACT PRESSE : Virginie Rault 07 78 95 49 90 presse@cnaf.fr

