



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## Caisses

Question écrite n° 18124

### Texte de la question

M. Jean-Louis Masson attire l'attention de Mme le ministre d'Etat, ministre des affaires sociales, de la sante et de la ville, sur le fait que, dans beaucoup de villes, d'importants efforts ont ete realises par les caisses d'allocations familiales pour ameliorer l'accueil des administres. Par exemple, toute personne qui se presente aux heures d'ouverture des bureaux est dorenavant recue normalement. Par contre, il y a, helas, des exceptions. Ainsi, a Nancy, la CAF oblige les personnes a effectuer de tres longues files d'attente, parfois plus d'une heure, et ensuite les administres qui ont perdu ainsi un temps tres important se font fermer purement et simplement le guichet au nez sous pretexte qu'il est douze heures ou dix-sept heures. Une telle conception du service public est inadmissible et il souhaiterait qu'elle lui indique si des instructions ne pourraient pas etre donnees aux caisses d'allocations familiales et aux autres organismes de securite sociale pour qu'ils veillent a ce que les administres soient traites correctement.

### Texte de la réponse

Le probleme de l'accueil a la caisse d'allocations familiales de Nancy est l'objet d'une attention particuliere depuis plusieurs mois. Plus de 600 personnes se presentent chaque jour au siege, sans compter les quelque 100 personnes accueillies dans chaque site decentralise. Les allocataires se rendent a l'organisme soit pour obtenir des renseignements sur leurs prestations, soit parce qu'ils sont davantage demandeurs d'un contact personnel, compte tenu de leur detresse. La nature des prestations versees et la complexite des systemes de prise en charge, y compris sociale, incitent les allocataires a se rendre aupres de leur principal prestataire de subsides alimentaires. Des efforts ont ete faits pour ameliorer l'accueil, assure au siege par neuf agents polyvalents et une hotesse, qui est ouvert du lundi au vendredi de 8 heures a 16 heures, sans interruption. Un poste a ete cree en juin 1994, et des agents sont appeles en renfort si la situation l'exige. En matiere d'informations, plusieurs mesures ont ete prises : serveur vocal, partenariat avec la presse, journee « portes ouvertes ». De plus, des permanences ont ete creees dans douze autres points du departement. Pour 1995, il est prevu une restructuration des locaux d'accueil, la creation de permanences supplementaires, ainsi que la mise en place d'une application informatique de « suivi de courrier ». Il a ete rappele a la Caisse nationale d'allocations familiales que la resorption de ces difficultes d'accueil devait etre une des priorites de la branche.

### Données clés

**Auteur :** [M. Masson Jean-Louis](#)

**Circonscription :** - RPR

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 18124

**Rubrique :** Securite sociale

**Ministère interrogé :** affaires sociales, santé et ville

**Ministère attributaire :** affaires sociales, santé et ville

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 12 septembre 1994, page 4530

**Erratum de la question publiée le** : 31 octobre 1994, page 5465

**Réponse publiée le** : 9 janvier 1995, page 164