



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

caisses

Question écrite n° 287

Texte de la question

M. Patrick Leroy attire l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur les méthodes pratiquées par les caisses d'allocations familiales. En effet, nombre de familles, allocataires de Valenciennes - ou de Lille -, l'ont alerté sur le non-paiement des prestations auxquelles elles ont droit sous prétexte que le dossier rendu n'est pas complet. Les allocataires prennent le temps d'attendre, parfois deux à trois heures avant d'être reçus, pour recueillir les renseignements nécessaires à la constitution de leur dossier et obtenir la liste des pièces justificatives à fournir. Elles renvoient, par la poste, ou déposent directement à la caisse les dossiers. Quinze jours ou trois semaines plus tard, un courrier les informant qu'il manque une pièce qui a pourtant été fournie (fiche familiale d'état civil, copie de bail ou autre) leur est adressée. Ce qui permet de renvoyer le dossier aux « calendes grecques » et de verser les allocations dues avec deux, trois voire quatre mois de retard, sans possibilité de rappel. Ces pratiques sont si courantes que certains centres communaux d'action sociale prennent la peine, maintenant, d'aider leurs administrés en envoyant un chauffeur municipal qui demande un récépissé de dépôt avec le détail du contenu du dossier pour que les familles n'aient plus à subir ces agissements et puissent obtenir rapidement les allocations auxquelles elles peuvent légalement prétendre. En conséquence, il lui demande de bien vouloir prendre les mesures nécessaires pour que cessent ces procédés inacceptables.

Texte de la réponse

La Caisse nationale des allocations familiales et les caisses d'allocations familiales de Lille et de Valenciennes ont été informées des préoccupations exprimées par l'honorable parlementaire concernant le paiement tardif des prestations dues à certains allocataires et les délais d'attente observés par les intéressés pour recueillir les précisions nécessaires à la constitution des dossiers. D'après les renseignements obtenus, à l'issue de l'enquête menée, les organismes précités ont en effet accusé un retard de trois à quatre semaines à une époque se situant vers le mois d'avril 1997. Des dispositions ont toutefois été prises afin que soient traités prioritairement les dossiers des personnes confrontées à des difficultés pécuniaires et que le versement des prestations tels que le revenu minimum d'insertion et l'allocation de parent isolé soit effectué sans délai. Diverses mesures visant à pallier les inconvénients soulignés ont en outre permis la résorption de ce retard, celui-ci n'étant plus actuellement que légèrement supérieur à un jour à Valenciennes, à deux jours à la caisse de Lille où les agents sont appelés à traiter 20 000 documents en six jours. Il faut de plus souligner que la gestion automatisée de l'accueil des allocataires mise en oeuvre récemment, tout en permettant un accueil personnalisé des intéressés diminue considérablement les délais d'attente, ceux-ci étant en moyenne de trente minutes voire soixante minutes au plus à la caisse de Lille. Si les efforts entrepris se doivent d'être poursuivis, il apparaît néanmoins que les organismes concernés s'attachent à accomplir au mieux la mission de service public qui leur est confiée. Aussi, l'honorable parlementaire est-il invité à leur communiquer toutes précisions nécessaires à la régularisation des dossiers litigieux dont il aurait, le cas échéant, connaissance.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Leroy](#)

Circonscription : Nord (19^e circonscription) - Communiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 287

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : emploi et solidarité

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 23 juin 1997, page 2198

Réponse publiée le : 8 septembre 1997, page 2875