ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

caisses

Question au Gouvernement n° 1751

Texte de la question

M. le président. La parole est à Mme Nicole Bricq.
Mme Nicole Bricq. Ma question s'adresse à Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité.
La mise en place du système informatique dénommé «Cristal» a profondément perturbé le fonctionnement des caisses d'allocations familiales. C'est particulièrement le cas en Ile-de-France où elles souffraient déjà d'un déséquilibre structurel, du fait d'un stock important de dossiers très lourds à gérer. J'ai pu constater en Seine-et-Marne que, en dépit des efforts accomplis pour faire face au flux de demandes nouvelles, notamment en matière de RMI, lesquelles ont d'ailleurs toutes pu être satisfaites, le stock continue de grossir et ne peut pas être traité.
Vous avez autorisé, madame la ministre, un plan d'urgence qui a permis de mettre à la disposition des caisses d'Ile-de-France des personnels venant des autres régions, fort utiles pour traiter les demandes téléphoniques. Vous avez en outre autorisé le recrutement de personnels temporaires.
Mais ces mesures d'urgence, par définition, vont s'interrompre, au moment pourtant où les caisses vont devoir appliquer rapidement les mesures que vous avez annoncées la semaine dernière et que, fort légitimement, les chômeurs attendent dans les délais que vous avez prescrits.
Au-delà de ces mesures conjoncturelles, quelles mesures structurelles pourraient remédier à ce qui apparaît tout de même comme une défaillance devant la montée de la demande sociale ? (Applaudissements sur les bancs du groupe socialiste, du groupe communiste et du groupe Radical, Citoyen et Vert.)
M. le président. La parole est à Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité.
Mme Martine Aubry, ministre de l'emploi et de la solidarité. Madame la députée, depuis plusieurs mois, en effet, les caisses d'allocations familiales connaissent des difficultés et les allocataires constatent des retards de paiement. Bien que la gestion soit paritaire, j'ai été très attentive à ce dossier, que j'ai suivi avec la présidente de la caisse.
Au départ, nous pensions qu'il s'agissait surtout de difficultés liées à la mise en place du système informatique «Cristal», qui se sont d'ailleurs essentiellement manifestées en Ile-de-France et dans le Nord - Pas-de-Calais, le système ayant fonctionné d'une manière relativement correcte dans les autres caisses. Dès qu'il fonctionnera partout de façon satisfaisante, il représentera une amélioration en permettant aux agents de consacrer plus de temps à s'occuper des usagers. C'est, je crois, une bonne chose.
M. Yves Nicolin. Et les 35 heures ?
Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité. Je vais y venir, monsieur le député. («Ah !» sur les sur les bancs du groupe du Rassemblement pour la République, du groupe de l'Union pour la démocratie française-Alliance et du groupe Démocratie libérale et Indépendants.) Comme Mme Bricq l'a rappelé, j'ai proposé un plan d'urgence, afin que les situations les plus délicates soient traitées sans tarder, que, par exemple, des contacts soient noués avec les bailleurs lorsqu'on constatait des retards de paiement de loyer. Mais je crois que c'est insuffisant, et j'ai proposé à la présidente de la CNAM - qui l'a acceptée - qu'ait lieu, dans les plus brefs délais - et elle a déjà commencé -, une inspection générale des affaires sociales, afin d'établir un diagnostic des besoins réels et, si nécessaire, d'anticiper des embauches liées à la réduction de la durée du travail.
A cet égard, je regrette que l'UCANSS ait tardé à engager les négociations sur la réduction de la durée du travail.
Je saisis l'occasion pour rendre hommage aux agents des caisses qui reçoivent quotidiennement des personnes

en difficulté: la directrice générale de la CNAF vient de me faire savoir que les primes annoncées par le Premier ministre seraient versées partout avant Noël. C'est dire qu'en dépit des difficultés, que nous sommes en train de résoudre, ces personnels se mobilisent chaque fois qu'il s'agit d'aider les plus démunis. (Applaudissements sur les bancs du groupe socialiste, du groupe communiste et du groupe Radical, Citoyen et Vert.)

Données clés

Auteur : Mme Nicole Bricq
Circonscription : Seine-et-Marne (6e circonscription) - Socialiste
Type de question : Question au Gouvernement
Numéro de la question : 1751
Rubrique : Prestations familiales
Ministère interrogé : emploi et solidarité
Ministère attributaire : emploi et solidarité

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 15 décembre 1999, page 10886
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 15 décembre 1999