



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

DOM-ROM : La Réunion

Question écrite n° 17414

### Texte de la question

Mme Ericka Bareigts alerte Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les effets de la politique de réduction des coûts et des effectifs dans les administrations sociales. Elle a en effet été interpellée sur les longs délais dans le traitement des demandes dans les CGSS et les CAF, un mois de retard par exemple dans le traitement des indemnités journalières pour les congés maternités à la Réunion. Compte tenu de l'important impact financier que ces retards peuvent avoir sur des publics déjà fragiles, notamment en raison des agios à payer le cas échéant, elle l'interroge sur ses projets pour accélérer le traitement des dossiers et limiter l'impact des retards de paiements sur le grand public.

### Texte de la réponse

La rapidité du traitement des demandes de prestations sociales est un élément essentiel de la qualité de service pour les bénéficiaires. C'est pourquoi l'Etat a fixé des objectifs de réduction des délais de traitement à toutes les branches de sécurité sociale, dans le cadre des conventions d'objectifs et de gestion passées entre les caisses nationales et l'Etat. Les caisses nationales de sécurité sociale (CGSS) transposent ces objectifs de qualité de service à l'égard de leurs réseaux. Les CGSS et les caisses d'allocations familiales (CAF) d'outre-mer font donc l'objet, comme les autres caisses, d'un suivi attentif de leur qualité de service. S'agissant d'un objectif quantifiable, le délai de traitement de chacune des branches et notamment les branches maladie-maternité et famille, fait l'objet d'indicateurs de résultat dont la progression est globalement satisfaisante. De façon générale, le développement de la dématérialisation et des services en ligne a permis une très nette amélioration des délais de traitement des prestations : c'est le cas, notamment pour les prestations maladie et maternité, de la télétransmission des feuilles de soins et de la dématérialisation de la transmission des bulletins de salaire. Par ailleurs, la CGSS de la Réunion est l'une des rares caisses de la branche maladie à n'avoir connu aucune diminution de ses effectifs au cours de la période 2010-2013, afin de tenir compte de ses spécificités. Il faut également souligner que la CAF de la Réunion et celle de la Martinique ont obtenu, en 2012, des résultats supérieurs à la moyenne nationale pour les objectifs de délai de traitement en moins de 15 jours avec respectivement 85,1 % et 83,6 % des pièces traitées contre 77,8 % au niveau national. Cette préoccupation figure dans la COG actuellement en cours de finalisation avec la Caisse nationale des allocations familiales pour la période 2013-2015.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Ericka Bareigts](#)

**Circonscription :** Réunion (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 17414

**Rubrique :** Outre-mer

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales et santé

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement** : Question signalée au Gouvernement le 11 juin 2013

**Question publiée au JO le** : [5 février 2013](#), page 1166

**Réponse publiée au JO le** : [2 juillet 2013](#), page 6870