



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

caisses

Question écrite n° 36262

Texte de la question

M. Jacques Masdeu-Arus appelle l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur les importants retards que rencontrent actuellement les caisses de la branche famille et maladie de la sécurité sociale dans le traitement de leurs dossiers. En effet, à la suite de la mise en place d'un nouveau logiciel, nommé Cristal à la caisse d'assurance familiale (CAF) et Progrès à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), le versement des prestations aux allocataires s'effectue dans des délais bien trop longs, dans certains cas deux mois. De nombreux dossiers restent ainsi en attente, en particulier ceux comportant des modifications ou prévoyant des ouvertures de droit. Cette regrettable situation semble causée par deux facteurs principaux : d'une part, une forte mobilisation des personnels de ces caisses dans des stages de formation à ces nouveaux logiciels, d'autre part, une succession d'erreurs informatiques, ces programmes ne paraissant pas encore tout à fait fiables et sûrs d'utilisation. Dans certaines caisses, les dossiers doivent même être traités manuellement. Les conséquences de ces retards peuvent être tragiques. Un nombre important de personnes sans travail, dont les allocations représentent leurs seuls revenus, se retrouvent sans ressources, incapables de faire face à leurs dépenses alimentaires et de logement. D'autres, bénéficiaires de l'allocation logement, ne parviennent plus à s'acquitter de leurs loyers. Des familles entières subissent une diminution importante de leur pouvoir d'achat. Ces retards dans le traitement des dossiers créent donc de véritables drames sociaux et humains, comme le constatent les mairies qui voient frapper à leurs portes un nombre grandissant d'habitants désireux d'obtenir une aide d'urgence financière ou même alimentaire. Pour la seule ville de Poissy, les dépenses liées à la délivrance des bons alimentaires par le service des affaires sociales ont augmenté de 40 % en juillet et août 1999 par rapport aux mêmes mois de l'année précédente. Les dépenses atteignaient, par exemple, 67 001 FF en juillet 1999 contre 46 701 FF en juillet 1998. Nous sommes donc face à une situation dramatique qui doit absolument être résolue au plus vite. Il s'agit d'une priorité, à bientôt trois mois à l'an 2000 qui risque d'être également difficile. Il lui demande donc de mesurer l'ampleur de ce drame et de prendre au plus vite les mesures qui s'imposent afin d'y mettre fin. Il est urgent que les dossiers actuellement en instance dans les caisses bénéficient d'un traitement rapide.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Masdeu-Arus](#)

Circonscription : Yvelines (12^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36262

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : affaires sociales, travail et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 octobre 1999, page 5987