



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CNAF

Question écrite n° 29149

## Texte de la question

M. Lionel Tardy attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les délais de traitement des dossiers par la caisse d'allocations familiales de Paris. À titre d'exemple, le délai de traitement d'une demande d'aide au logement étudiant est de 4 à 8 semaines en moyenne, contre environ 3 semaines en province. Cette situation entraîne des retards dans le versement des aides, ce qui peut mettre les demandeurs en difficulté financière. Il souhaite savoir ce qu'elle compte mettre en oeuvre pour raccourcir ce délai d'attente.

## Texte de la réponse

La rapidité dans le traitement des demandes de prestations familiales est un élément essentiel de la qualité de service pour les allocataires. C'est pourquoi l'Etat a fixé à la caisse nationale des allocations familiales un objectif de réduction des délais de traitement dans le cadre des différentes conventions d'objectifs et de gestion signées depuis 1997. La caisse nationale transpose ensuite ces objectifs de qualité de service à l'égard de chaque organisme de son réseau. Ainsi, selon la dernière COG signée pour la période 2013-2017, 85 % des pièces relatives à la gestion des prestations doivent être traitées dans un délai inférieur à quinze jours. Le délai de traitement des prestations familiales fait l'objet d'indicateurs dont la progression est globalement satisfaisante. Ainsi, de juin à septembre 2013, le taux de pièces traitées en moins de quinze jours a augmenté de 79,2 % à 84,6%, à 0,4 point de la cible. De plus, le solde de pièces à traiter exprimé en nombre de jours de travail a diminué de plus de deux jours en un an, de 6,7 jours à 5,4 jours. En ce qui concerne les demandes d'aide au logement et en particulier celles déposées par les étudiants, particulièrement nombreux à Paris (environ 70.000), des mesures spécifiques de simplification et d'allègement des démarches ont été expérimentées et sont en cours de généralisation pour améliorer les délais de traitement. Elles passent notamment par la mise en place d'une téléprocédure qui sera un facteur important de simplification pour les allocataires. S'agissant de la caisse d'allocations familiales de Paris, selon la dernière enquête nationale de satisfaction, la part de ses allocataires satisfaits ou plutôt satisfaits des délais de traitement a augmenté de 1,6 point entre 2007 et 2011, de 94,5 % à 96,1%, taux légèrement supérieur à la moyenne nationale qui était de 95,1%.

## Données clés

**Auteur :** [M. Lionel Tardy](#)

**Circonscription :** Haute-Savoie (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 29149

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [11 juin 2013](#), page 5963

**Réponse publiée au JO le :** [10 juin 2014](#), page 4689