

**RECOMMANDATION**

N°24-2007

***relative***

*au bon fonctionnement de la Caisse Nationale des Prestations  
Familiales*

Le Médiateur,

Considérant que bon nombre de réclamations dont il a été saisi jusqu'à ce jour ont trait à la quasi impossibilité de communiquer par voie téléphonique avec les agents de la Caisse Nationale des Prestations Familiales;

Considérant que l'ouverture des bureaux au public aux jours et heures indiqués présuppose leur accessibilité aux citoyens tant par téléphone que sur place;

Considérant que tous les citoyens qui résident au Grand-Duché de Luxembourg ou qui y travaillent tout en résidant à l'étranger, désireux et pressés de s'enquérir sur leurs droits à l'allocation de prestations familiales ou sur l'évolution de leur dossier, sont obligés de se déplacer à Luxembourg-Ville et de se présenter à l'un des guichets de la Caisse ouverts du lundi au vendredi de 8h00–11h30 et de 14h00–15h30;

Considérant dès lors il n'est pas rare que des citoyens doivent parcourir un long trajet pour arriver sur place et souvent patienter encore pendant une ou plusieurs heures supplémentaires où même, en cas de forte affluence, être invités à revenir le lendemain avant de recevoir des renseignements qu'ils auraient pu recueillir facilement, et sans la moindre perte de temps, par voie téléphonique;

Reconnaissant les efforts entrepris tout récemment afin de mieux répondre aux attentes des citoyens notamment par le déménagement d'un certain nombre de bureaux aux fins de l'aménagement d'une structure d'accueil plus moderne et plus fonctionnelle;

Considérant cependant que cette amélioration au niveau de l'infrastructure et de l'organisation interne n'a pas été accompagnée d'un renforcement des effectifs du personnel;

Considérant qu'il n'est de toute évidence pas compatible avec le principe d'un bon fonctionnement du service public que des citoyens en quête du moindre renseignement personnel doivent soit se déplacer à Luxembourg-Ville et à cet effet prendre souvent congé pour une demi-journée au moins, soit s'adresser par écrit à la Caisse Nationale des Prestations Familiales au risque d'attendre de longues semaines avant d'obtenir une réponse;

*Recommande au Ministre de la Famille et au Gouvernement de prendre les dispositions requises afin qu'aux jours et heures indiqués la Caisse Nationale*

*des Prestations Familiales soit accessible aux citoyens par voie téléphonique et que les réponses aux demandes écrites leurs soient transmises dans des délais raisonnables.*

Luxembourg, le 23 janvier 2007

Marc FISCHBACH

Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg