



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Retards des traitements de dossier CAF

Question écrite n° 2779

Texte de la question

M. Thierry Benoit attire l'attention de M. le ministre de la santé et de la prévention sur les retards des traitements de dossier et de versements des aides de la caisse d'allocations familiales. De nombreux concitoyens se plaignent de retards important dans la perception des aides de la caisse d'allocations familiales. Les aides personnalisées au logement (APL) ne sont toujours pas perçues par certaines personnes pour le mois d'octobre 2022, alors qu'elles en ont fait la demande dès le mois de mai. Ces retards génèrent des difficultés financières conséquentes pour les personnes dont les APL représentent une aide précieuse pour accéder au logement. Puisqu'elles ne perçoivent toujours pas les aides qui leur sont dues, certaines personnes se retrouvent contraintes de devoir quitter le logement qu'elles occupent. Aussi, il demande au Gouvernement ce qu'il compte mettre en œuvre pour pallier rapidement à ces retards, qui sont graves de conséquences, pour les personnes aux revenus faibles et dépendantes de ces aides pour l'accès au logement.

Texte de la réponse

L'ouverture d'une aide personnelle au logement nécessite le dépôt, par le demandeur, d'un dossier complet, qu'il est possible de renseigner de façon totalement dématérialisée. Certains nouveaux dossiers peuvent être plus longs à traiter notamment lorsque des pièces justificatives sont attendues. D'autres sont également plus complexes à instruire et nécessitent des approfondissements. La répartition de ces dossiers n'est pas homogène selon les départements, avec certaines caisses confrontées à des volumes de demandes plus importants du fait de la situation économique et sociale de leur territoire. Les caisses ont pu, au printemps 2022, connaître des difficultés qui ont entraîné quelques retards. Le début de l'automne reste également une période avec une forte demande d'ouverture de droits APL, du fait de la rentrée étudiante. La situation s'améliore cependant quotidiennement et régulièrement. Les flux (notamment le nombre de pièces) à traiter par les Caf sont ainsi en baisse. Quelques difficultés techniques, liées au système d'information et ayant pu ralentir la gestion des dossiers, ont en parallèle été progressivement résorbées et surmontées. Les Caf restent organisées afin de pouvoir rapidement prendre en charge les situations d'urgence (les minima sociaux sont en particulier priorités pour verser le plus rapidement possible les prestations aux allocataires les plus fragiles). La Cnaf continue par ailleurs de suivre précisément la situation, notamment réseau, de ses caisses (les délais des démarches étant un indicateur de suivi de sa Convention d'objectifs et de gestion) et travaille quotidiennement à l'améliorer. Les Caf mettent tout en œuvre pour réduire les délais de traitement et résorber les retards, des plans d'actions sont en cours localement, avec notamment une mobilisation régulière des Caf pour des heures supplémentaires le week-end et des équipes nationales qui viennent en renfort auprès des organismes les plus en difficultés pour réduire les disparités de délais entre caisses.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Benoit](#)

Circonscription : Ile-et-Vilaine (6^e circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2779

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : Ville et logement

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [1er novembre 2022](#), page 5017

Réponse publiée au JO le : [14 mars 2023](#), page 2478