



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Retards de traitement des CAF : une urgence sociale

Question écrite n° 12329

Texte de la question

M. Sylvain Berrios alerte M. le ministre du travail et des solidarités sur les délais anormalement longs de traitement des dossiers par les caisses d'allocations familiales (CAF), ainsi que sur les dysfonctionnements structurels qui affectent leur efficacité. Les retards de traitement entraînent des délais d'attente très importants pour les usagers, allant de trois à six mois avant d'obtenir une réponse. Les services de la CAF sont difficilement joignables, y compris pour les assistants sociaux. Les guichets physiques étant fermés, le contact avec les usagers est rompu, ce qui les place dans des situations d'incertitude et de grande difficulté. De plus, le manque de réactivité des interfaces dédiées aux professionnels, appelées « CAF partenaires », met en difficulté les travailleurs sociaux chargés d'accompagner les allocataires en situation de précarité. En l'absence de visibilité sur l'évolution des dossiers, il devient difficile de mettre en place des plans d'action adaptés. Par ailleurs, les délais de traitement ne sont pas réduits pour les demandes liées aux violences conjugales. Dans de nombreux cas, les femmes sont contraintes de quitter le domicile familial tandis que leur conjoint continue de percevoir les allocations. Faute de changement rapide de bénéficiaire par la CAF, ces femmes se retrouvent dans une situation de grande précarité financière et ce pendant plusieurs mois. Ces conditions mettent les centres communaux d'action sociale (CCAS) sous forte tension sociale et financière. En effet, les délais de traitement anormalement longs entraînent des ruptures de droits pour les allocataires et obligent les CCAS à prendre le relai en délivrant des aides financières pour couvrir les besoins quotidiens des familles sur le volet alimentaire, paiement des loyers et des charges courantes (électricité, assurance, mutuelle, cantine, etc.). L'accumulation des demandes et des retards conduit à un engorgement des CCAS. Malgré les alertes adressées aux services de la CAF, aucune réponse concrète n'est apportée. Il lui demande donc quelles mesures le Gouvernement entend mettre en œuvre pour réduire les délais de traitement au sein des CAF, améliorer la communication avec les usagers et renforcer les moyens humains et techniques de ces structures essentielles à la cohésion sociale.

Données clés

Auteur : [M. Sylvain Berrios](#)

Circonscription : Val-de-Marne (1^{re} circonscription) - Horizons & Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12329

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : [Travail et solidarités](#)

Ministère attributaire : [Travail et solidarités](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 janvier 2026](#), page 278