



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Délais de traitement des dossiers CNAV et accès aux services publics

Question écrite n° 7439

Texte de la question

Mme Sarah Legrain interroge Mme la ministre du travail, de la santé, des solidarités et des familles sur les délais de traitement anormalement long des demandes adressées à la CNAV. Alors que le délai réglementaire qui contraint l'assurance retraite à examiner les dossiers est de 75 jours, la réalité est très souvent très différente. Plusieurs questions écrites au Gouvernement ont déjà été posées sur ce sujet, tant par des députés que par des sénateurs et plusieurs articles de presse font état de « milliers », voire de « dizaines de milliers » de retraités concernés et donc privés de financements qui leur sont dûs. Le problème semble donc d'ordre structurel plutôt que ponctuel. En effet, aux délais trop longs s'ajoute le manque d'informations, qui est particulièrement problématique pour les personnes à l'initiative d'une procédure. Aucune information sur les raisons de ces délais excessifs n'est communiquée aux intéressés, qui ne savent pas si le délai d'attente est normal ou si leur dossier est incomplet ou connaît un problème et, dans ce cas, si une action complémentaire est attendue de leur part. De plus, il est quasiment impossible pour les usagers de joindre les services de la CNAV par téléphone ou par mail, ce qui alimente encore davantage le mécontentement des citoyens et leur sentiment d'exclusion du service public. Cette situation va à l'encontre de l'expression de la volonté de la représentation nationale, qui s'est manifestée par l'adoption de la proposition de loi de Mme Danièle Obono visant à la réouverture des guichets physiques de services publics, en première lecture à l'Assemblée nationale, en novembre 2023. Pour toutes ces raisons, elle souhaite l'interroger sur sa vision et son approche de ces dysfonctionnements, afin que les citoyens puissent bénéficier pleinement de leurs droits sociaux et puissent avoir accès à un service public du grand-âge de qualité.

Données clés

Auteur : [Mme Sarah Legrain](#)

Circonscription : Paris (16^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7439

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : [Travail, santé, solidarités et familles](#)

Ministère attributaire : [Travail, santé, solidarités et familles](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 juin 2025