ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Délais excessifs de traitement des dossiers par la CAF

Question écrite n° 7638

Texte de la question

M. Jérémie Iordanoff alerte M. le ministre de l'action publique, de la fonction publique et de la simplification sur les délais excessifs de traitement des dossiers par les caisses d'allocations familiales (CAF) et sur les carences structurelles rencontrées dans leur fonctionnement. Un administré fait état d'un retard de traitement de près de six mois pour une demande adressée à la CAF, initialement déposée en décembre 2024. Le traitement du dossier n'a effectivement débuté qu'à la mi-février 2025, après plusieurs échanges particulièrement lents de pièces justificatives, chaque transmission nécessitant plusieurs semaines pour être enregistrée. À cela s'ajoute un classement sans suite de son dossier, sur la base d'une erreur de document, sans notification ni relance, découvert uniquement lors d'un échange téléphonique à son initiative. Par ailleurs, les tentatives de cet administré pour obtenir un simple point d'étape ou un échange avec un agent sont restées lettre morte, soulignant un déficit d'information et de considération problématique, notamment pour les publics les plus précaires. Alors que les délais annoncés s'élèvent désormais à plus de dix semaines pour un traitement complet, hors échanges de pièces, cette lenteur engendre une grande insécurité pour les allocataires, qui voient leur situation sociale et financière se fragiliser davantage. Il y a quelques années encore, de tels dossiers étaient traités en deux à trois semaines. Il souhaite donc savoir quelles mesures le Gouvernement entend prendre, dans le cadre de sa politique de simplification des services publics, 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 au maintien de la cohésion sociale.

Données clés

Auteur : M. Jérémie Iordanoff
Circonscription : Isère (5e circonscription) - Écologiste et Social
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 7638
Rubrique : Prestations familiales
Ministère interrogé : Action publique, fonction publique et simplification
Ministère attributaire : Travail, santé, solidarités et familles

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 17 juin 2025, page 5016