



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Délais excessifs de traitement des dossiers de retraite par la CNAV

Question écrite n° 15474

Texte de la question

Mme Patricia Lemoine appelle l'attention de M. le ministre du travail et des solidarités sur les dysfonctionnements persistants rencontrés par de nombreux assurés dans le traitement de leurs dossiers de retraite et de pension de réversion par la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). De nombreux assurés signalent des délais de traitement particulièrement longs, pouvant atteindre plusieurs mois, voire plus d'un an, tant pour la liquidation de leurs droits à la retraite que pour le calcul des pensions de réversion. Dans sa circonscription, plusieurs situations récemment portées à sa connaissance font état de dossiers demeurant sans réponse effective malgré des relances répétées auprès du standard téléphonique, des saisines du médiateur, de la commission de recours amiable ou encore du Défenseur des droits. Les assurés concernés dénoncent également l'absence d'interlocuteur clairement identifié, l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous physique avec un conseiller compétent et des réponses souvent contradictoires selon les échanges téléphoniques. Ces dysfonctionnements entraînent des conséquences particulièrement lourdes pour des personnes disposant souvent de faibles ressources, certaines se retrouvant pendant de longs mois dans une situation de grande précarité financière et psychologique dans l'attente du versement de droits pourtant ouverts. Dans plusieurs cas, les assurés évoquent également des erreurs ou des omissions dans la prise en compte de certaines périodes de cotisation, notamment issues des anciens régimes des travailleurs indépendants, conduisant à des montants provisoires manifestement incomplets et à des procédures de révision particulièrement longues. Face à ces difficultés récurrentes, elle lui demande quelles sont les mesures que le Gouvernement entend mettre en œuvre afin de réduire les délais de traitement des dossiers de retraite et de réversion au sein de la CNAV, d'améliorer le suivi des assurés, de renforcer l'accès à des interlocuteurs compétents et identifiables, ainsi que de garantir une meilleure coordination entre les différents régimes intégrés au sein de l'assurance retraite.

Données clés

Auteur : [Mme Patricia Lemoine](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (5^e circonscription) - Ensemble pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15474

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : [Travail et solidarités](#)

Ministère attributaire : [Travail et solidarités](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 mai 2026