

À la Caf, les retards perdurent dans le traitement des dossiers

Revenu de Solidarité active (RSA), l'Allocation aux adultes handicapés (AAH), les allocations logement (APL) ou familiales...

Certains allocataires de la Caf tardent toujours à toucher leurs prestations. Son directeur général assure que la situation est en voie d'amélioration.

Ouest-France avec AFP

Des dossiers déposés en janvier et puis plus rien. Des versements qui n'arrivent toujours pas. Depuis plusieurs semaines, les caisses d'allocations familiales peinent à répondre aux demandes. Que ce soit pour le Revenu de Solidarité active (RSA), l'Allocation aux adultes handicapés (AAH), les allocations logement (APL) ou familiales, voire les pensions alimentaires, où la Caf peut servir d'intermédiaire.

« La Caf a pris du retard dans le traitement des dossiers depuis dix-huit mois environ, mais c'est plutôt en voie d'amélioration », affirme son directeur général Nicolas Grivel.

« Il y a eu des difficultés liées à la mise en œuvre début 2021 de la réforme des aides au logement » qui permet leur calcul à partir des revenus actuels du bénéficiaire et non plus ceux remontant à deux ans. « Cela a provoqué des retards importants », explique-t-il.

« Le délai moyen pour l'ensemble des prestations que gère la Caf, et notamment les Allocations personnalisées au logement (APL), est de 17 jours et est en train d'être ramené à 16 jours » ouvrés, a-t-il dit. C'est-à-dire environ trois semaines. « Nous

donnons la priorité aux minima sociaux, comme le RSA et l'AAH, où la réponse est donnée en moins de quinze jours. »

Selon les associations, les contrôles se sont resserrés pour éviter les fraudes, occasionnant des suspensions de versements si le dossier comporte

des incohérences. « Les dossiers simples, pour lesquels nous avons toutes les pièces, sont traités rapidement », explique Nicolas Grivel.

Mais certains dossiers compliqués ont plusieurs mois de retard, parce qu'ils « demandent plus de temps, demandent une analyse, des échanges, une interaction », relève-t-il. « Nous sommes dans une phase plutôt positive d'amélioration du délai de traitement », assure-t-il.

Si des retards ont lieu lors de l'ouverture des dossiers, les prestations sont versées régulièrement une fois que le dossier est en ordre, selon Nicolas Grivel. Si l'instruction du dossier a pris du retard, les versements seront rétroactifs.

Le projet de versement « à la source » évoqué par Emmanuel Macron pendant la campagne électorale permettrait de verser à chacun les aides auxquelles il a droit, sans avoir besoin de multiplier les démarches. Et sans y renoncer par lassitude ou ignorance.