



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 17ème législature

### Délais de traitement des dossiers de retraite et de pension de réversion

#### Question écrite n° 1006

#### Texte de la question

M. Gérard Leseul appelle l'attention de M. le ministre des solidarités, de l'autonomie et de l'égalité entre les femmes et les hommes, au sujet des délais de traitements des demandes de mise en place d'une pension de réversion par suite de la disparition de l'un des époux. Au lendemain de la disparition, le plus souvent d'un époux, la veuve se trouve dans une situation économique particulièrement compliquée. En effet, dans la majorité des cas, la pension de retraite des hommes est plus importante que celles des femmes. Aussi, la pension de réversion qui est très souvent attribuée à la veuve est une condition nécessaire notamment au maintien, au moins temporairement, dans le logement. Il apparaît que les délais actuels de traitement des dossiers inhérents aux pensions de réversion sont de nature à mettre en danger financièrement l'époux survivant. Plusieurs veuves se retrouvent durant de longues semaines avec un revenu largement inférieur au seuil de pauvreté et sont contraintes de se rendre dans les centres de distribution alimentaire. Cette situation de mise en danger des veuves et des veufs est inacceptable ; aussi, il attire son attention sur les conséquences de ces délais de traitement administratifs et souhaite avoir connaissance des mesures urgentes que le Gouvernement envisage de mettre œuvre pour répondre à cette difficulté majeure pour beaucoup de veuves.

#### Texte de la réponse

Bien que limitées, les situations de difficultés d'accès font cependant l'objet d'une attention majeure du Gouvernement et de la CNAV, dans un contexte de hausse constante des flux de demandes (+ 12 000 entrées supplémentaires en 2024 par rapport à 2023). En 2024, plus de 85 % des assurés ont déclaré être satisfaits du service rendu par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) (enquête réalisée par un institut indépendant sur près de 7 000 personnes chaque année). Face au défi de l'accessibilité, du respect des délais et du développement de l'aller-vers les publics les plus fragiles, l'Assurance retraite bénéficie du soutien des pouvoirs publics dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de service qu'elle a engagée depuis plusieurs années. Ainsi, malgré une hausse de 6 % des entrées début 2025, les sorties de dossiers ont progressé de 16 %, tandis que le délai de traitement moyen a été réduit de 68 à 67 jours en 2024. La priorité a été fixée sur la limitation au maximum des risques de rupture de ressources et la CNAV améliore en permanence ses processus pour réduire les délais de traitement des dossiers. La CNAV poursuit en outre l'amélioration de la qualité de service par la capitalisation sur l'écoute des assurés. Cela s'est par exemple traduit en 2024 par la mise en place d'ateliers avec des utilisateurs pour intégrer leurs retours avant la mise en production ou l'amélioration d'un téléservice : taux d'appels aboutis de 86,6 %, plus de 600 000 rendez-vous réalisés en 2024, délais de traitement des réclamations respectés à 85 %, automatisation de la réassurance des requêtes simples et complexes, accès téléphonique adapté aux personnes malentendantes, ainsi que des ateliers de co-construction de téléservices intégrant le retour des assurés. Des ambitions ont été fixées pour cette nouvelle période conventionnelle, spécifiquement sur les pensions de réversion, bien que ces droits soient particulièrement complexes à liquider s'agissant de prestations sous conditions de ressources. La CNAV s'est cependant engagée à traiter 75 % de ces droits en moins de 90 jours en 2027 et c'est aujourd'hui déjà le cas pour 59 % en 2024. La tendance de fond est positive puisque 81 % des demandes sont traitées en moins de 180 jours, soit un taux proche de l'objectif de court terme (82 % en 2024) et se rapprochant progressivement de l'objectif de long terme (90 % en 2027). Parallèlement, la CNAV est engagée dans un programme ambitieux de

simplification administrative (« Je perds un proche ») avec ses tutelles et la direction interministérielle de la transformation publique. Ce projet doit permettre à partir de 2026 de simplifier les démarches des Français lorsqu'un de leur proche décède, notamment dans le cadre de la demande de pension de réversion. Enfin, la CNAV a pour objectif de rapprocher, au cours de la période conventionnelle, les niveaux de performance au sein de son réseau, qui s'avèrent encore trop hétérogènes aujourd'hui. Le Gouvernement demeure très attentif aux travaux entamés par la CNAV dans le cadre de sa convention d'objectifs et de gestion, qui contribuent à l'amélioration du parcours des assurés de ce service public.

## Données clés

**Auteur :** [M. Gérard Leseul](#)

**Circonscription :** Seine-Maritime (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 1006

**Rubrique :** Retraites : généralités

**Ministère interrogé :** Solidarités, autonomie et égalité entre femmes et hommes

**Ministère attributaire :** [Travail et solidarités](#)

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** [15 octobre 2024](#), page 5467

**Réponse publiée au JO le :** [13 janvier 2026](#), page 192