



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dysfonctionnements du site de la caisse d'allocations familiales

Question écrite n° 43829

### Texte de la question

M. Adrien Quatennens attire l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé sur les nombreux dysfonctionnements du site de la caisse d'allocation familiales. Depuis plusieurs mois, les témoignages affluent, relatant des délais de traitement démesurés et des maintenances du site récurrentes aux moments clés de saisie du dossier. Par ailleurs, de nombreux témoignages font aussi état d'erreurs sur le montant des allocations perçues, sans possibilité d'obtenir d'informations, de réponse, ou de contact en ligne. Alors que le Gouvernement fait du tout numérique le pilier de sa politique d'accès aux services publics, force est de constater que cette politique est un échec cuisant. Elle éloigne les citoyens des services publics auxquels ils peuvent légitimement prétendre, renforce l'isolement des personnes souffrant de la fracture numérique et cause de nombreuses difficultés en raison des dysfonctionnements récurrents des outils en ligne. La France insoumise est favorable à l'accès physique aux services publics, en garantissant à chaque citoyen de pouvoir y accéder à moins de 20 à 30 minutes de son domicile. Cette ambition nécessite un engagement financier et humain. Dans l'attente de la création d'un gouvernement qui aura cette volonté politique, le Gouvernement actuel devrait *a minima* permettre aux allocataires l'accès à un site internet opérant. Il souhaite connaître sa position sur le sujet.

### Données clés

**Auteur :** [M. Adrien Quatennens](#)

**Circonscription :** Nord (1<sup>re</sup> circonscription) - La France insoumise

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 43829

**Rubrique :** Services publics

**Ministère interrogé :** [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire :** [Santé et prévention](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [25 janvier 2022](#), page 482

**Question retirée le :** 21 juin 2022 (Fin de mandat)