



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dysfonctionnements et anomalies de Pajemploi

Question écrite n° 33034

### Texte de la question

M. Charles de la Verpillière appelle l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé sur les dysfonctionnements persistants de la plateforme Pajemploi. Malgré la réponse du 10 décembre 2020 à la question orale sans débat posée par Mme la députée Laurence Maillart-Méhaignerie, précisant que la résolution d'anomalies était en cours et que des chiffres relatifs à cette résolution seraient prochainement publiés, de nombreux dysfonctionnements demeurent sur l'interface de Pajemploi : erreurs dans les destinataires des bulletins de salaire, refus automatiques et sans motif d'attestation d'agrément, *mail* menaçant de la suppression du service malgré des déclarations et paiements réguliers, traitements tardifs des exonérations partielles des heures complémentaires et supplémentaires, erreurs dans les traitements et la mise en place du dispositif d'activité partielle, bulletins de paie incomplets, etc. Ces dysfonctionnements répétés créent des tensions entre assistants maternels et parents employeurs, qui ne parviennent pas à obtenir de réponse aux difficultés signalées : réponses aux *mails* de sollicitation sous deux à trois mois, absence de ligne téléphonique dédiée. Le collectif des assistants maternels en colère « Gilets roses » s'inquiète de cette situation et mériterait d'être entendu par le Gouvernement. Aussi, il lui demande le détail des dysfonctionnements résolus ainsi que des dysfonctionnements en cours de résolution et les intentions du Gouvernement pour pallier ces anomalies ou difficultés.

### Texte de la réponse

La réforme issue de l'article 42 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2017 a modifié le circuit de versement de la prestation du complément mode de garde (CMG) pour 850 000 familles qui est désormais effectué par le centre PAJEMPLOI. Lors de son déploiement en juin 2019, environ 30 000 familles, soit 3,5 % de la population concernée, ont connu des difficultés du fait d'anomalies dans le calcul de leurs droits à prestation et des désynchronisations entre les données des différents systèmes d'information. Bien qu'existant avant la réforme, ces anomalies n'ont pu être corrigées en raison du raccourcissement du délai de versement de la prestation. Par conséquent, les familles concernées ont été prélevées d'un montant de cotisations sociales qui aurait dû être totalement ou partiellement réduit du montant de la prestation. Dès les premiers signalements, les caisses d'allocations familiales et les mutualités sociales agricoles ont mis en place une procédure de versement d'acompte attribué, tandis que le centre Pajemploi a procédé au remboursement des cotisations sociales prélevées à tort, sur demande des familles. En complément de ces dispositifs, et pour la durée nécessaire à la résorption de l'ensemble des anomalies, une commission d'urgence sociale a été mise en place pour attribuer des aides financières personnalisées aux familles les plus en difficulté et un numéro non surtaxé a été mis à disposition pour faciliter les signalements. Par ailleurs, s'agissant de l'indemnisation au titre de l'activité partielle, il apparaît important de souligner au contraire la réactivité sans précédent avec laquelle le service a pu être mis en place durant la 1ère vague de la pandémie pour pallier en urgence l'arrêt brutal pour une majorité de gardes d'enfant de leur activité à compter du 14 mars 2020. Le déploiement rapide de ce dispositif a permis de garantir une rémunération dès le mois d'avril pour près de 150 000 professionnels de la garde d'enfant à domicile. Il n'y a pas eu de retard mais des contrôles ont été réalisés manuellement par les agents du centre Pajemploi, eux-

mêmes touchés par les conséquences de la crise sanitaire, pour limiter les risques d'erreur et de fraude. L'exonération des heures supplémentaires et complémentaires est pleinement opérationnelle depuis le mois de mai 2020. Sa mise en œuvre s'est accompagnée d'un recalcul de l'ensemble des déclarations effectuées depuis le 1er janvier 2019 et a permis la prise en compte de ces heures dans les déclarations de revenus 2019 transmises à la direction générale des finances publiques (DGFIP) par le Centre Pajemploi. Les assistants maternels pour lesquels des heures supplémentaires ou complémentaires ont été déclarées ont reçu un complément de rémunération correspondant à l'exonération sociale, soit 11,31 % de la rémunération horaire de ces heures et sans surcoût pour les parents-employeurs. Par ailleurs un important programme de rénovation du dispositif sera mis en œuvre à l'horizon 2023 visant à mieux répondre aux besoins de l'ensemble des utilisateurs, témoignant de la prise en compte par le Gouvernement de la spécificité du secteur.

## Données clés

**Auteur :** [M. Charles de la Verpillière](#)

**Circonscription :** Ain (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 33034

**Rubrique :** Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [20 octobre 2020](#), page 7212

**Réponse publiée au JO le :** [26 avril 2022](#), page 2800