



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements de Pajemploi

Question écrite n° 33678

Texte de la question

Mme Valérie Rabault attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargé des comptes publics, sur les dysfonctionnements de la plateforme Pajemploi. Pajemploi est une offre de service du réseau des Urssaf destinée à simplifier les formalités administratives pour les parents employeurs qui font garder leurs enfants par une assistante maternelle agréée ou une garde d'enfants à domicile. Cette plateforme permet ainsi d'effectuer l'immatriculation des parents employeurs, le calcul et le prélèvement des cotisations, ainsi que l'édition des bulletins de salaire. Or plusieurs dysfonctionnements ont été signalés par les assistantes maternelles agréées et les parents employeurs : bogues informatiques dévoilant les bulletins de salaire des autres salariés sur toute la France, refus d'agrément sans justificatif, mels aux parents employeurs indiquant la suppression du service Pajemploi ou alertant sur un impayé alors qu'ils ont été débités. Il a également été signalé que certaines informations sur le site de Pajemploi n'étaient parfois pas mises à jour ou même erronées. Les assistantes maternelles agréées et les parents employeurs se plaignent par ailleurs du manque de clarté de Pajemploi concernant : le calcul de l'exonération partielle des heures supplémentaires et complémentaires (le détail des heures et les modalités de calcul ne sont pas clairement indiqués aux parents employeurs et aux assistantes maternelles agréées) ; la mise en place de l'activité partielle (manque d'un cadre clair pour cette mesure, ce qui a engendré de nombreuses doubles déclarations, des erreurs, etc.) ; la déclaration des heures effectuées (Pajemploi demande par exemple de renseigner « les heures du mois », mais les parents employeurs ne comprennent pas s'il s'agit de la moyenne des heures du mois ou des heures réelles) ; le calcul de l'abattement fiscal (celui-ci varie en fonction de si les assistantes maternelles agréées ont effectué + ou - de 8 heures/jour, or il n'est pas possible de le renseigner sur le site). Ce manque de clarté complexifie les démarches et les relations entre les parents employeurs et les assistantes maternelles agréées. Par ailleurs, les délais de réponse par mail des services de Pajemploi sont longs (2 à 3 mois) et ceux-ci restent difficiles à joindre au téléphone. Aussi, elle souhaiterait savoir quelles améliorations seront apportées à la plateforme Pajemploi afin de pallier ces dysfonctionnements. Les délais de réponse sont également longs : 2 à 3 mois par mel et difficultés à joindre un responsable au téléphone. Cette absence de réponse laisse les assistantes maternelles agréées et les parents employeurs sans interlocuteur face aux incompréhensions quant au calcul de l'exonération partielle des heures supplémentaires et complémentaires. Elle lui demande ce qu'il compte faire pour améliorer la situation.

Texte de la réponse

Mme la Parlementaire attire l'attention du Ministre chargé des comptes publics, sur des dysfonctionnements du dispositif Pajemploi, dus notamment à la mise en place de la réforme de versement du complément de libre choix du mode de garde ainsi qu'à l'indemnisation des assistants maternels au titre du chômage partiel durant la crise sanitaire. Les dysfonctionnements évoqués, constatés fin mars 2020 et fin avril 2020 sont liés à la mise en place des formulaires relatifs à l'activité partielle. Ces incidents de sécurité ont pu être résolus en quelques heures, et ont abouti à 3 cas avérés de divulgations de données. Ces incidents ont donc été rapidement résolus, et signalés auprès de la CNIL, conformément au Règlement général sur la protection des données. Les bulletins

de salaire, quant à eux, sont demeurés conformes à la réglementation, et résultent dans leur format actuel de la volonté de simplification des informations à remplir par les parents, qui doit être mis au regard des risques d'erreurs que peut entraîner l'introduction de nouvelles complexités déclaratives. En ce qui concerne la clarté des informations disponibles, il convient de rappeler que la plateforme PAJEMPLOI est une offre de service gratuite et simplifiée destinée aux familles. La mauvaise perception dont il est fait part est consécutive à la volonté de faciliter la saisie des déclarations mensuelles, pour les parents, nécessaires à l'embauche et la rémunération de leur salarié, qu'il soit garde d'enfant à domicile ou d'assistant maternel. Le dispositif permet d'accomplir en une seule démarche l'ensemble des déclarations auprès des organismes de protection sociale obligatoire. En outre, le centre établit les bulletins de paie, calcule les cotisations sociales dues, prélève le reste à charge sur le compte bancaire des parents, après imputation éventuelle de la prestation du complément de libre choix du mode de garde attribuée par la CAF, puis reverse l'ensemble des sommes dues, y compris le prélèvement à la source de l'impôt du salarié, à chacun des organismes. Le centre Pajemploi a effectivement connu des difficultés à faire face aux diverses sollicitations, notamment à la suite de la réforme du mode de versement du complément de libre choix de mode de garde, ou lors du déploiement du dispositif d'activité partielle. Ce surcroît d'appel et de courrier est toutefois inhérent à la mise en place de tout nouveau dispositif. Depuis, la capacité d'accueil téléphonique a été redimensionnée, l'accompagnement a été revu, avec notamment la mise à jour régulière des informations sur le site internet www.pajemploi.urssaf.fr, et la communication des horaires d'affluences téléphoniques permettant un retour à niveau normal de prise en charge des appels. Le suivi et la résolution des anomalies sur le dispositif Pajemploi a été réussi sur l'année 2020 malgré le contexte de crise, et un important programme de rénovation du dispositif sera mis en œuvre à l'horizon 2023, avec pour objectif de mieux répondre aux besoins de l'ensemble des utilisateurs qu'ils soient parents-employeurs, ou salariés.

Données clés

Auteur : [Mme Valérie Rabault](#)

Circonscription : Tarn-et-Garonne (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33678

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Comptes publics](#)

Ministère attributaire : [Comptes publics](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 novembre 2020](#), page 7886

Réponse publiée au JO le : [8 juin 2021](#), page 4745