



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dysfonctionnements constatés sur la plateforme Pajemploi

Question écrite n° 35081

### Texte de la question

M. Xavier Breton attire l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé sur sur les dysfonctionnements constatés sur la plateforme Pajemploi. Cette plateforme est un portail des Urssaf à destination des assistantes maternelles et des parents qui les emploient, qui permet notamment l'immatriculation des parents employeurs, le calcul et le prélèvement des cotisations ainsi que l'édition et la transmission des bulletins de salaire. Les assistantes maternelles ont constaté des erreurs à répétition sur cette plateforme, qui est pourtant essentielle à la conduite de leur activité professionnelle. À titre d'exemple, il a été remarqué que certains bulletins de salaire sont envoyés par erreur au mauvais salarié, que des attestations d'agrément sont automatiquement refusées sans motif ou que des erreurs répétées sont à déplorer dans le calcul de l'abattement fiscal des employeurs ou sur la mise en place du dispositif d'activité partielle. En outre, la mise en place de l'exonération partielle des heures supplémentaires et complémentaires souffre aussi de quelques manquements, les salariés n'arrivant parfois pas à percevoir le montant de l'exonération sur les contrats qui ne sont plus en cours ou n'ont pas accès au détail des sommes qui leur ont été versées. Les bulletins de salaire générés sur la plateforme sont incomplets puisqu'il y manque des informations importantes comme le taux horaire net, le type de contrat, le nombre d'heures supplémentaires, le détail des montants des indemnités d'entretien ou encore toutes les informations relatives aux congés payés. Le traitement des heures complémentaires et heures supplémentaires est souvent tardif, ce qui engendre parfois des litiges et des difficultés, aussi bien pour les parents employeurs que pour les assistantes maternelles. Par ailleurs, lorsqu'un enfant est malade, la règle est d'appliquer la même retenue qu'en cas d'absence de l'assistante maternelle. Cette dernière se retrouve donc pénalisée financièrement, tout en continuant de travailler car le plus souvent, les assistantes maternelles accueillent plusieurs enfants. 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 mel des services de Pajemploi sont longs (2 à 3 mois) et ceux-ci restent difficiles à joindre au téléphone. Aussi, il voudrait savoir ce qui est envisagé pour améliorer significativement le fonctionnement du système Pajemploi.

### Texte de la réponse

Des dysfonctionnements sur le dispositif Pajemploi ayant conduit à la divulgation des données personnelles ont été constatés fin mars 2020 et fin avril 2020. Ils sont liés à la mise en place des formulaires relatifs à l'activité partielle, le premier a duré une heure, et le second a abouti à 3 cas avérés et quelques centaines de cas potentiels de divulgations de données. Ces incidents ont été très vite résolus, et signalés auprès de la CNIL conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD). Les bulletins de salaire sont 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 pour entraîner l'introduction de nouvelles complexités déclaratives. Un manque de clarté des informations indiquées sur le dispositif a été évoqué. Il convient de rappeler qu'il s'agit d'une offre de service gratuite et simplifiée destinée à des familles. La mauvaise perception 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. De plus, 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 (CMG) 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. 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. Enfin, concernant les délais de réponses, le centre Pajemploi a effectivement connu des difficultés à faire face aux diverses sollicitations notamment avec la réforme du mode de versement du CMG, et 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](http://www.pajemploi.urssaf.fr), et la communication des horaires d'affluences téléphoniques permettant un retour à niveau normal de prise en charge des appels. 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. Xavier Breton](#)

**Circonscription :** Ain (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 35081

**Rubrique :** Administration

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [22 décembre 2020](#), page 9401

**Réponse publiée au JO le :** [26 avril 2022](#), page 2801