



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Dysfonctionnement du site Pajemploi - versement du CMG

Question écrite n° 24976

### Texte de la question

M. Hubert Wulfranc alerte Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les dysfonctionnements liés à la réforme du versement du complément de libre choix du mode de garde (CMG) mise en œuvre au mois de mai 2019. Cette aide financière versée aux parents qui font garder leur enfant était versée auparavant par les caisses d'allocations familiales ou par la Mutualité sociale agricole. Depuis la mise en œuvre de la réforme, l'aide doit être versée directement par Pajemploi, un service dépendant de l'Urssaf et ce, pour réduire le laps de temps durant lequel les 860 000 familles bénéficiaires doivent avancer le salaire de leur assistante maternelle ou de leur garde à domicile. L'aide financière peut monter jusqu'à 468 euros par enfant. La réforme s'est accompagnée de graves dysfonctionnements dénoncés par des parents regroupés depuis octobre 2019 au sein du collectif Familles en lutte. Certaines familles ne perçoivent plus d'aides depuis six mois, ou, sont prélevées de cotisations sociales normalement prises en charge par la CAF. Ces dysfonctionnements génèrent des conséquences financières désastreuses avec des dépassements de découvert, des interdictions bancaires. Certains parents ont dû licencier leur assistante maternelle quand d'autres ont dû arrêter de travailler pour garder leurs enfants. Six mois après la mise en application de la réforme, de nombreuses familles sont encore victimes des dysfonctionnements du dispositif. La plus grande opacité règne sur le nombre de familles touchées. À l'été 2019, Pajemploi communiquait sur un chiffre de 10 000 familles concernées puis sur 18 000. Début novembre 2019, Pajemploi admettait avoir remboursé 21 000 familles alors que des milliers de dossiers sont toujours en attente de régularisation. Cette réforme a visiblement été mal préparée ou anticipée. Les familles membres du collectif Familles en lutte dénoncent le manque de communication claire et précise de Pajemploi sur ce sujet ainsi qu'un manque de considération pour les situations très difficiles rencontrées par certaines familles. Le collectif Familles en lutte demande que tous les dossiers en souffrance soient régularisés avant la fin de l'année 2019 et qu'un traitement humain soit porté à chacun des dossiers. Les familles victimes de la réforme du CMG n'ont pas à souffrir des dysfonctionnements informatiques et organisationnels des services de la sécurité sociale. Aussi, il lui demande de lui préciser qu'elle disposition elle entend prendre pour régulariser au plus vite la situation des familles impactées par les dysfonctionnements de la réforme de la CMG ainsi que pour indemniser, le cas échéant, les familles qui ont été confrontées à des difficultés financières imputables au non-versement du CMG dans les délais.

### 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 auraient dû être totalement ou partiellement réduits 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 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. Hubert Wulfranc](#)

**Circonscription :** Seine-Maritime (3<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 24976

**Rubrique :** Prestations familiales

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [3 décembre 2019](#), page 10465

**Réponse publiée au JO le :** [26 avril 2022](#), page 2794