



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnement de Pajemploi

Question écrite n° 32860

Texte de la question

M. Jacques Cattin appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre des solidarités et de la santé, chargé de l'enfance et des familles, sur les dysfonctionnements constatés du centre national Pajemploi. Les bugs du dispositif demeurent multiples, à commencer par des informations erronées diffusées sur le site ou la transmission à de mauvais destinataires des bulletins de salaire. Des erreurs récurrentes sont également commises sur le calcul de l'abattement fiscal des employeurs ou sur la mise en place du dispositif d'activité partielle. Des retards importants sont encore déplorés pour la mise en place de l'exonération partielle des heures supplémentaires et complémentaires. Pour ne rien arranger, toute saisine directe de Pajemploi s'avère complexe, puisque les délais de réponse aux courriers électroniques sont en moyenne de deux mois et aucun contact par téléphone ne demeure possible. Considérant la gêne substantielle qui résulte de cette situation pour les employeurs, mais aussi pour les assistants maternels, dont de nombreux manques sont à déplorer sur les bulletins de salaire (taux horaire net, détail des indemnités d'entretien, heures d'absences, congés payés acquis et pris), il lui demande quelles mesures correctives il entend adopter pour améliorer diligemment et significativement le fonctionnement du système Pajemploi.

Texte de la réponse

Les dysfonctionnements constatés fin mars 2020 et fin avril 2020 ayant conduit à la divulgation de données personnelles sont liés à la mise en place des formulaires relatifs à l'activité partielle. Ces incidents ont été très vite résolus, et signalés auprès de la CNIL conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Par ailleurs, le calcul mensualisé de l'abattement fiscal réalisé par Pajemploi a été mise en œuvre et validé avec la Direction générale des finances publiques (DGFIP). Il se base sur une formule simplifiée prenant en compte les moyennes horaires journalières déclarées chaque mois par les parents. Les assistants maternels disposent de la possibilité de corriger l'abattement fiscal définitivement calculé par ses soins lors de sa déclaration annuelle de revenus. S'agissant de l'indemnisation au titre de l'activité partielle, il apparaît important de souligner 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 d'erreurs mais, des contrôles ont été réalisés pour limiter les risques de fraude et ont conduit à des signalements ou des régularisations de ces nouvelles déclarations qui nécessitaient une appropriation par les parents-employeurs. En ce qui concerne l'exonération des heures supplémentaires et complémentaires, elle est pleinement opérationnelle depuis le mois de mai 2020. 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 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 durant les premières semaines de mise en place du dispositif d'activité partielle, comme lors de 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. Ces dysfonctionnements sont très largement résolus et découlent pour la plupart d'un processus de modernisation du dispositif. Un important programme de rénovation sera mis en œuvre à l'horizon 2023 visant à mieux répondre aux besoins de l'ensemble des utilisateurs et témoignant de la prise en compte par le Gouvernement de la spécificité du secteur.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Cattin](#)

Circonscription : Haut-Rhin (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32860

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Enfance et familles](#)

Ministère attributaire : [Enfance et familles](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [13 octobre 2020](#), page 6991

Réponse publiée au JO le : [17 août 2021](#), page 6397