

15ème législature

Question N° : 25726	De Mme Jacqueline Maquet (La République en Marche - Pas-de-Calais)	Question écrite
Ministère interrogé > Solidarités et santé		Ministère attributaire > Solidarités et santé
Rubrique >administration	Tête d'analyse >Défaillance informatique de Pajemploi	Analyse > Défaillance informatique de Pajemploi.
Question publiée au JO le : 14/01/2020 Réponse publiée au JO le : 26/04/2022 page : 2794 Date de changement d'attribution : 07/07/2020 Date de renouvellement : 09/11/2021		

Texte de la question

Mme Jacqueline Maquet attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les conséquences de la défaillance informatique ayant entraîné l'arrêt du versement des aides financières accordées par la caisse d'allocations familiales (CAF) en matière de garde d'enfants. Depuis quelques mois, cette aide n'est plus versée aux familles par la CAF, mais par Pajemploi, service rattaché aux URSSAF. Si, dans un premier temps, aucun souci n'a été à déplorer, des problèmes informatiques ont gêné certains parents dans leur démarche en ligne, et en ont pénalisé d'autres, qui n'ont pas reçu ladite allocation. Des milliers de ménages ont été affectés. Pajemploi a admis avoir remboursé près de 21 000 familles, sur 860 000 bénéficiaires. Elle souhaite donc savoir si certaines familles doivent encore être remboursées, et dans quelles mesures une action serait envisageable pour venir en aide aux familles touchées par cette erreur.

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.

