



16ème législature

Question N° : 1653	De Mme Annaïg Le Meur (Renaissance - Finistère)	Question écrite
Ministère interrogé > Comptes publics		Ministère attributaire > Comptes publics
Rubrique > services publics	Tête d'analyse >Versement de la prime inflation de 100 euros	Analyse > Versement de la prime inflation de 100 euros.
Question publiée au JO le : 27/09/2022 Réponse publiée au JO le : 21/03/2023 page : 2653 Date de signalement : 29/11/2022		

Texte de la question

Mme Annaïg Le Meur attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé des comptes publics, sur les difficultés rencontrées par nombre de français à obtenir leur prime inflation de 100 euros, alors qu'ils y sont éligibles. Pour faire face aux hausses de prix enregistrées en 2021, la loi de finances rectificative publiée le 2 décembre 2021 au *Journal officiel* instaura une aide exceptionnelle de 100 euros aux 38 millions d'adultes ayant des revenus inférieurs à 2 000 euros net par mois. Pour autant, les besoins de rapidité pour la mise en œuvre de cette aide et la diversité des situations de l'ensemble des concitoyens provoqua un certain nombre d'anomalies, où plus d'un million de personnes qui auraient dû être éligibles ne rentraient pas dans les critères demandés. Pour répondre au cas par cas, une plateforme de réclamation fut créée sur le site internet « mesdroitssociaux.fr ». Néanmoins, plusieurs mois plus tard, le constat ne peut pas être considéré comme satisfaisant. La centralisation de ces réclamations auprès de la seule plateforme internet dédiée est problématique. Ainsi, les personnes éloignées de l'informatique peuvent difficilement y accéder et les sollicitations envers d'autres organismes plus familiers, tels que la CAF ou les services des impôts, sont autant de refus pour elles. De plus, les administrés n'ayant toujours pas de retours de la plateforme, souvent plusieurs mois après le dépôt de leur réclamation, n'ont pas d'autres canaux de communication, que ce soit par courriel, par téléphone ou physiquement dans un service public, ne serait-ce que pour s'assurer que leur demande a bien été prise en compte. Aussi, elle lui demande si des hausses de moyens sont prévus pour désengorger la quantité de dossiers non traités et s'il serait possible de rapprocher les équipes des citoyens, en utilisant par exemple les maisons de services au public qui se multiplient sur le territoire ou les services départementaux des finances publiques.

Texte de la réponse

L'engagement du Premier ministre de permettre un versement automatique de la prime inflation auprès d'un public large et aux statuts variés ne permettait pas à un seul organisme ou une seule administration de centraliser entièrement ce versement. L'aide a ainsi été versée automatiquement par les employeurs à leurs salariés, par les Urssaf aux travailleurs indépendants et salariés à domicile, par les organismes de retraite aux pensionnés, par Pôle emploi aux demandeurs d'emploi, par les caisses d'allocations familiales, les caisses primaires d'assurance maladie ou les caisses de mutualité sociale agricole aux bénéficiaires de prestations sociales et par d'autres entités encore selon les catégories de public éligibles. Les premiers versements en masse sont intervenus fin décembre 2021, notamment pour les premiers employeurs privés, indépendants et boursiers de l'Éducation nationale. Les employeurs publics et les organismes sociaux ont suivi en janvier 2022. Les derniers versements de masse ont eu

lieu fin février 2022 auprès des retraités. Au total, 38,5 millions de primes ont été versées par les employeurs et les organismes sociaux, chiffre très proche de l'estimation ex ante qui avait été réalisée et présentée dans l'étude d'impact. Afin de ne pas léser les personnes n'ayant, malgré leur éligibilité, pas reçu automatiquement la prime de la part de l'employeur ou de l'organisme compétent, un décret du 24 mars 2022 a complété la liste des publics bénéficiaires et autorisé la création d'un service en ligne hébergé sur le site mesdroitssociaux.gouv.fr pour dispenser cette prime. Ce dernier, construit en seulement trois mois, a permis le versement direct de la prime à près de 125 000 personnes sur la base des données connues de l'administration. Pour une partie des bénéficiaires, le site ne pouvait pas techniquement verser l'indemnité. Cela concerne notamment les étudiants boursiers, les jeunes en contrats spécifiques, les allocataires de la PREPARE et du congé parental d'éducation et les travailleurs frontaliers. Des messages d'information ont donc été diffusés sur le site pour inviter ces bénéficiaires à s'adresser aux opérateurs en charge du versement en fonction de leur profil pour réaliser une demande d'aide exceptionnelle. Les équipes du support technique ont effectivement reçu un volume important de réclamations, de nombreux messages faisaient état de la situation personnelle des usagers. En réponse, elles ont diffusé des messages d'information liés aux dysfonctionnements techniques corrigés durant la période suivant l'ouverture du service en ligne. Concernant les messages personnels, la plateforme technique du site n'ayant pas vocation à traiter les cas individuels à la place des acteurs responsables du versement, des messages généraux d'information ont été régulièrement relayés sur la page d'accueil du site pour inviter les personnes à contacter les organismes en charge du suivi de leur dossier. Enfin, il est important de souligner que de nombreuses réclamations adressées par divers canaux proviennent de personnes qui, de fait, ne remplissaient pas les conditions d'attribution de l'indemnité inflation.