

## RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE AVEC PAJEMPLOI

Lundi 18 janvier 2021

Nous avons eu ce jour un entretien téléphonique avec une personne de pajemploi dont la mission consiste à dresser un état des lieux de l'offre de service pajemploi et de ses relations avec les assistants maternels et leurs employeurs.

Même si nous jugeons appréciable le nombre de moyens à notre disposition pour les contacter, nous relevons tout de même un très gros souci de communication de la part de pajemploi, que ce soit pour les usagers (parents, assistants maternels) mais aussi en ce qui concerne nos courriers et mails qui n'ont à ce jour toujours eu aucune réponse !

Nous insistons aussi sur les différentes réponses qui peuvent être apportées en fonction des interlocuteurs : par téléphone, la réponse à une même question varie d'un appel à l'autre ; par courriel, plusieurs messages sont parfois nécessaires pour avoir une réelle réponse, quand on réussit à l'obtenir car il s'agit généralement de réponses génériques qui soit ne correspondent pas à la situation du professionnel (salarié ou employeur) ou même au sujet abordé. Ces difficultés de communication deviennent trop souvent source de litiges entre l'assistant maternel et son employeur qui donne plus souvent crédit aux dires (pourtant erronés) de l'URSSAF qu'à ceux de son salarié, quand bien même celui-ci les documente. Ces litiges sont aggravés par le fait que les parents-employeurs comptent davantage sur leur assistant maternel pour les informer et les accompagner dans l'aspect administratif plutôt que sur pajemploi, principalement à cause des divergences dans les réponses apportées.

En plus de nuire à l'image de pajemploi, cela mène des salariés à renoncer à des droits auxquels ils sont pourtant en droit de prétendre, ce qui est totalement inacceptable !

Nous attirons également l'attention sur le fait que lorsqu'une mesure entre en application, nous sommes mis devant le fait accompli du jour au lendemain car la communication en amont sur ces dispositifs reste insuffisante ; une coopération ne pourrait qu'être profitable à tous, puisque les professionnels ont le recul nécessaire sur les conséquences à court ou à long terme des mesures.

Nous développons les principaux dysfonctionnements, notamment :

- L'exonération sur les heures supplémentaires et complémentaires, dont la formule inclut à tort les congés payés, ce qui induit des montants parfois inimaginables (par exemple en juin, lors du paiement des congés en année incomplète), mais aussi le mode de versement de cette exonération (somme versée au PE qui doit le reverser à son assistant maternel)
- Le calcul du montant net imposable, dans sa formule erronée mais aussi parce qu'il inclut dorénavant arbitrairement le montant des indemnités, sans connaître le régime fiscal qui sera choisi par l'assistant maternel (droit commun ou abattement)
- La télétransmission des revenus et du montant de l'abattement à la CAF, qui va générer de très gros problèmes en ce qui concerne les droits qui seront attribués (à tort !) à l'assistant maternel avant de lui être réclamés, dus non seulement à des formules de calcul erronées mais aussi à l'absence d'informations pourtant nécessaires pour le calcul de l'abattement (heures réelles de présence effective, ...).

Ces dysfonctionnements résultant du fait que les données demandées à l'employeur lors de la déclaration sont insuffisamment complètes, et il faudrait impérativement que ce problème soit résolu afin de pouvoir rectifier les autres, principalement :

- Permettre la saisie décimale des heures mensualisées, complémentaires ou supplémentaires
- Permettre la saisie du taux de majoration des heures complémentaires et supplémentaires (en les différenciant)
- Les heures réelles de présence pour le calcul de l'abattement
- Ne plus inclure le montant des indemnités dans le net imposable dans un souci de clarté pour le professionnel qui aura à choisir son régime fiscal seulement une fois la période à déclarer échue.

Il nous est ensuite demandé la place occupée par pajemploi dans la gestion des litiges ; nous ne pouvons que la juger insuffisante et inefficace, puisque le salarié est plus souvent renvoyé vers les syndicats et les instances prud'harmiales que réellement épaulé, et en cas de salaire déclaré mais non versé, il est rare que pajemploi réagisse auprès de l'employeur, même si ce dernier a perçu le CMG sans rémunérer son salarié. Pour les personnes ayant opté pour pajemploi +, le dispositif est suspendu en cas de défaut de recouvrement du salaire restant à la charge du parent-employeur, mais l'assistant maternel se retrouve « otage » de la situation puisque dans tous les cas son salaire reste impayé.

Notre interlocuteur est tout à fait conscient de l'importance du salaire du et de la problématique de la non rémunération complète du salarié. Il concède qu'il faudrait en effet réévaluer la diversité des moyens de communication utilisés par pajemploi afin qu'ils puissent convenir à tous, dans le but que chacun, indépendamment de son niveau (novice comme initié) et de sa situation puisse être renseigné comme il se doit, mais qu'il faut également agir de manière urgente sur les problématiques qui persistent depuis maintenant plusieurs mois.

Nous appuyons sur le fait que la modification des moyens de contacts et d'échanges entre pajemploi et les salariés ne sera un succès que si ces échanges sont menés sans « langue de bois » et que de réelles réponses concrètes soient apportées aux questions soulevées, avec éventuellement un suivi (si pajemploi ne connaît pas la réponse à l'instant T, la personne qui interroge est recontactée pour lui transmettre l'information). Nous précisons aussi que nous serions tout à fait disposés à faciliter une éventuelle collaboration entre pajemploi et la CSAFAM, puisque nous pourrions également diffuser les informations via nos réseaux auprès des professionnels, mais aussi pouvoir relayer les inquiétudes et questionnements qui nous sont adressés par les assistants maternels, parfois tellement bien documentés et argumentés qu'ils ne permettraient à terme que des améliorations bénéfiques pour tous.

Nous rappelons également qu'il est impératif de solutionner les problématiques actuelles, qui, en plus de la précarité inhérente à la profession, pèsent parfois lourd dans le choix de la poursuite du métier, ce qui pénalisera tôt ou tard la pluralité des modes d'accueil prônée par le gouvernement.

Bien que nous n'ayons pas de réponses concrètes aux interrogations, nous avons pu exposer nos griefs, ce qui constitue somme toute une avancée ; espérons que cela porte ses fruits, et que ce soit la première étape vers une résolution des problématiques liées.