



LA POLITIQUE DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE DES CAF EN 2020

DOSSIER DE PRESSE
17 JUIN 2021

**TOUS LES DROITS,
RIEN QUE LES DROITS**



Sommaire

Des dispositifs de prévention visant à renforcer les allocataires dans leurs droits

Le renforcement des allocataires dans leurs droits signifie également que les Caf encouragent l'activation de ces droits 4

L'information intensive des allocataires sur le Droit à l'erreur 5

Les Caf ont mis en œuvre des démarches proactives 6

La communication aux allocataires 6

Une politique de contrôle et de lutte contre la fraude qui s'adapte

Des contrôles complémentaires et performants qui permettent de rétablir les allocataires dans leurs droits 7

Des fraudes détectées et sanctionnées 9

La mise en place d'un service national de lutte contre la fraude à enjeux 10

Annexes

Le circuit du contrôle d'un dossier 11

Idées reçues 12

Missions et chiffres clés de la branche Famille 13

La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et les 101 Caisses d'allocations familiales ont pour mission d'assurer le versement des prestations familiales et sociales au juste droit. Celles-ci sont attribuées sur la base des données déclaratives des allocataires lors de leur demande, à charge pour eux de signaler à leur Caf tout changement dans leur situation personnelle et professionnelle pouvant avoir des effets sur leurs droits.

Certains allocataires font des erreurs de déclaration ou omettent de déclarer un changement de situation, volontairement ou non.

Ces erreurs entraînent des régularisations de droits, en leur défaveur (indu) ou en leur faveur (rappel). Afin de rappeler aux allocataires leurs obligations déclaratives et de sécuriser le versement de ces droits, les Caf mettent en œuvre des actions de prévention de l'erreur ou des oublis de déclarations, ainsi que des contrôles actifs pour lutter contre les erreurs et la fraude.

En 2020, la crise sanitaire et le premier confinement ont touché l'activité de la branche Famille : **la priorité a été donnée au maintien des droits.** La politique de prévention et de contrôle s'est également adaptée, avec un renforcement des actions proactives pour accompagner les allocataires dans leurs démarches. Les contrôles sur place ont été suspendus provisoirement dans les premiers temps, puis mis en place avec de nouveaux protocoles destinés à assurer la continuité de l'activité dans le respect des règles sanitaires.

En 2020, la Cour des Comptes et l'Assemblée nationale ont salué l'engagement et les progrès continus de la branche Famille dans deux rapports dédiés à ce sujet. Ils ont notamment reconnu le dispositif d'évaluation de la fraude potentielle, ainsi que la mise en œuvre de la stratégie de ciblage par datamining.

Les Caf ont également fait évoluer leurs moyens de prévention et de lutte contre la fraude (la fraude se caractérise par la dimension intentionnelle de l'erreur) avec la création d'**un nouveau service national de lutte contre la fraude à enjeux**, c'est à dire les fraudes, plus complexes, en bandes organisées et parfois réalisées à une échelle importante, interdépartementale, régionale ou même nationale.

En 2020 :

- **près de 36,6 millions de contrôles réalisés et 36 917 cas de fraudes détectés**
- **2/3 des contrôles réalisés aboutissent à un indu et plus d'1/3 à des rappels**
- **0,27% des allocataires sont reconnus fraudeurs sur les 13,8 millions d'allocataires.**

DES DISPOSITIFS DE PREVENTION VISANT À RENFORCER LES ALLOCATAIRES DANS LEURS DROITS

La politique de contrôle des Caf s'appuie également sur la prévention des indus et des erreurs de déclarations, dont la majorité est involontaire. Ces actions ont été renforcées en 2020 dans le cadre de la mise en place du Droit à l'erreur.

Le principe du Droit à l'erreur repose sur le postulat que tout usager, de bonne foi a le droit de se tromper dans ses démarches administratives. L'erreur de bonne foi ne doit pas être sanctionnée. Toutefois, la situation doit être mise à jour et les prestations trop perçues doivent être remboursées.

L'impact du Droit à l'erreur pour la branche Famille se traduit ainsi : un allocataire qui rectifie sa déclaration et qui est de bonne foi :

- rembourse le trop-perçu ou bénéficie d'un rappel si la déclaration est de nature à modifier le montant de ses droits
- n'est pas sanctionné.

Le renforcement des allocataires dans leurs droits signifie également que les Caf encouragent l'activation de ces droits

Afin de renforcer les droits des allocataires, les Caf déploient également un dispositif permettant d'encourager l'accès aux droits.

Les Caf luttent contre le non-recours aux droits. Pour cela, elles déploient plusieurs méthodes qui leur permettent de détecter les zones de non-recours :

> Les campagnes d'accès aux droits : elles sont basées sur la détection des allocataires présentant un risque de non-recours élevé à une prestation, à l'aide de la méthode du datamining. L'utilisation du datamining en vue de favoriser l'accès aux droits des allocataires s'inscrit dans la démarche volontariste de la branche Famille de favoriser l'ouverture des droits dans une posture proactive. En 2020, les

Caf ont réalisé au moins une campagne d'accès à la Prime d'activité. Cette action, en complément du rendez-vous des droits ou des actions proactives, a permis d'ancrer dans nos pratiques les démarches « d'aller vers » les allocataires pour les inciter à faire les démarches nécessaires à l'obtention de nouveaux droits. **Ces actions (appels téléphoniques, sms ou emails) ont permis l'ouverture de 1,65 millions d'euros de droits à la Prime d'activité.**

> Par ailleurs, les rappels effectués dans le cadre des contrôles permettent également de rétablir les allocataires dans leurs droits. Ceux-ci ont représenté **285,7 millions d'euros en 2020.**

L'information intensive des allocataires sur le Droit à l'erreur

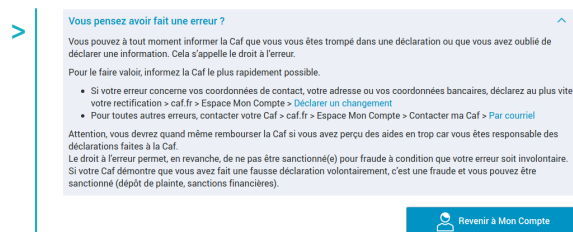
En 2020, les Caf ont largement promu le Droit à l'erreur au travers d'actions d'information et de communication en direction des allocataires.



le site internet caf.fr propose désormais un pavé « Ups...j'ai fait une erreur ». Reflet du site institutionnel oups.gouv.fr, le lien associé renvoie à un article dédié aux bons réflexes pour éviter les erreurs.

En 2020, 892 000 visites ont été effectuées sur la page Ups... J'ai fait une erreur. 74 % des visites aboutissent à une rectification.

- > les allocataires ont un canal de contact privilégié par mail pour faire valoir leur Droit à l'erreur. Les motifs de contact par mail ont été complétés d'un formulaire électronique « ups... j'ai fait une erreur »



des aides contextuelles ont également été mises à disposition dans les téléprocédures, sous forme de textes déplaçables



le logo Droit à l'erreur a été inséré dans les courriers adressés à l'allocataire. Certains d'entre eux, comme la lettre de mise en garde, précisent également les possibilités de rectifications spontanées en vertu du Droit à l'erreur commise de bonne foi ou une rubrique les bons réflexes pour sensibiliser les allocataires.

Ces courriers permettent de les alerter en cas d'incohérence d'une information déclarée à leur Caf. Depuis juin 2019, ils précisent les possibilités de rectifier spontanément ses déclarations en vertu du Droit à l'erreur, conformément à la Loi Essoc.

97 491
lettres de mise en garde
ont été envoyées en 2020,
soit 36% de plus qu'en 2019 (71 934)

L'envoi de ces lettres de mise en garde a un effet positif : le taux de réitération de l'erreur est divisé par trois.

Les Caf ont mis en œuvre des démarches proactives

Les appels téléphoniques en cas d'indu élevé

La détection d'indu est accompagnée d'un appel d'un agent de la Caf destiné à expliquer la cause de l'indu, proposer un rendez-vous, proposer un plan de remboursement, voire détecter un besoin d'accompagnement social.

La généralisation des campagnes de régularisation spontanée et des contacts proactifs

La régularisation spontanée vise à ne pas sanctionner des allocataires qui n'auraient pas déclaré leur situation, en les incitant à mettre à jour leur situation et en s'engageant à ne pas qualifier le dossier de fraude.

Depuis 2019, les CAF envoient des SMS, courriels ou appellent directement les allocataires pour les alerter sur des situations qu'ils oublient le plus fréquemment de déclarer, par exemple :

- > une situation maritale qui évolue. Au sens de la Caf, il n'est pas nécessaire d'être marié ou pacsé pour être considéré comme vivant en couple : le fait qu'un conjoint participe financièrement aux revenus du ménage, sans forcément habiter dans le même logement, peut avoir un impact sur le calcul des aides par les Caf, il faut donc le signaler.
- > un grand enfant, qui vit toujours chez les bénéficiaires d'une prestation, commence à travailler et à percevoir un salaire. Les allocataires ignorent souvent qu'ils doivent déclarer ces salaires comme ressources du foyer.
- > des séjours prolongés à l'étranger alors que l'on perçoit des aides soumises à condition de résidence en France.

La communication aux allocataires

Elle a notamment pour objet de rappeler aux allocataires leurs obligations déclaratives et les sanctions auxquelles ils s'exposent en cas de fraude.

En 2020, une communication, adaptée à la crise sanitaire, autour des bons réflexes a été diffusée sur Caf.fr. La vidéo « Ma vie évolue ? ma déclaration à la Caf aussi » a ainsi été mise en une du site entre juin et septembre 2020, accompagnée d'un message de prévention adapté à la crise sanitaire. Elle est complétée par des messages sur la page Youtube des Allocations familiales, la page Facebook des Allocations familiales et le fil Twitter @cnaf_actus.

En 2020,

200 000

**allocataires
ont été contactés,**

**10% des contacts réalisés
se sont concrétisés par une
déclaration de changement
de situation, dans les 15 jours
suivant la campagne.**



UNE POLITIQUE DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE QUI S'ADAPTE

Des contrôles complémentaires et performants qui permettent de rétablir les allocataires dans leurs droits

Qu'est-ce que le contrôle ?

La notion de contrôle englobe plusieurs procédures :

Les contrôles automatisés

Les Caf vérifient la cohérence entre les informations données par les allocataires auprès des institutions partenaires, comme Pôle Emploi et les Impôts par exemple (revenus, allocations chômage) et celles données à la Caf. Si des incohérences sont décelées, les Caf prennent contact avec les allocataires.

Les contrôles dits « sur pièces »

Les Caf réclament des pièces justificatives aux allocataires pour vérifier l'exactitude des informations déclarées. Ces pièces sont comparées avec celles détenues par d'autres organismes. Ces contrôles sont assurés par des techniciens dans les Caf.

Les contrôles sur place

Les contrôleurs des Caf se rendent au domicile des allocataires pour vérifier leur situation réelle et dialoguer avec eux.

Pendant la crise sanitaire, les contrôles au domicile des allocataires ont été remplacés en partie par des contrôles réalisés à distance, via des entretiens à l'accueil, par téléphone ou en visio-conférence : ces procédures ont démontré leur pertinence, avec un impact financier comparable à l'année précédente. Elles sont donc poursuivies en 2021, en complément de contrôles au domicile qui reprennent au fur et à mesure de l'évolution de la situation sanitaire. Ils sont assurés par les contrôleurs.

Qui sont les contrôleurs des Caf ?

Les 680 contrôleurs des Caf sont des agents assermentés devant le Tribunal d'Instance et titulaires d'une carte professionnelle. Ils sont agréés par le directeur général de la Caisse nationale des Allocations familiales à l'issue d'une formation qualifiante nationale qui s'effectue en alternance. Une Charte du contrôle sur place, en ligne sur caf.fr, définit le cadre du contrôle sur place, ainsi que ses objectifs et ses modalités.

Tous ces contrôles permettent de régulariser les situations des allocataires, et peuvent détecter des sommes trop perçues à recouvrer (indus), des droits qui n'ont pas été demandés par les allocataires (rappels), ou les deux.

Quels sont les résultats du contrôle ?



32,25
millions
de contrôles
automatisés



4,3
millions
de contrôles
sur pièces



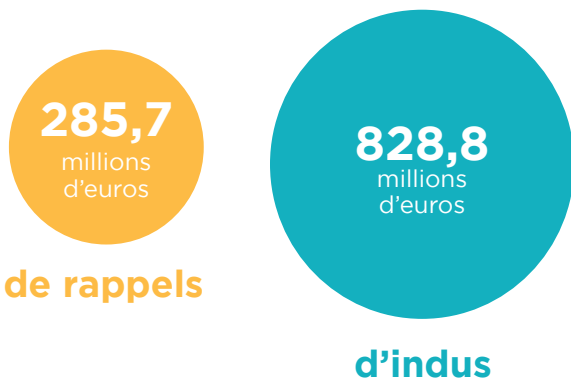
106 000
contrôles
« sur place »

Au total, les Caf
ont mené

36,6
millions de
contrôles
en 2020.

7,35
millions
d'alloca-
taires
ont été
contrôlés.

Ces contrôles ont permis de détecter
1,11 milliard d'euros de régularisations, soit :



6,7
contrôles
sur place sur 10
donnent lieu à une
régularisation
des droits de
l'allocataire.

La répartition par type
de contrôle est la suivante :

- > **Contrôles automatisés**
186,4 millions d'euros
de régularisations financières
(187,7 millions d'euros en 2019)
- > **Contrôles sur pièce**
624,1 millions d'euros
de régularisations financières
(618,2 millions d'euros en 2019)
- > **Contrôles sur place**
303,7 millions d'euros
de régularisations financières
(399,8 millions d'euros en 2019)

Les 106 000 contrôles sur place ont porté sur
103 587 allocataires. Il est donc très rare de
contrôler deux fois le même allocataire. **42 %**
de ces régularisations le sont au bénéfice des
allocataires (rappels).

Sur l'ensemble des contrôles sur place, le taux
de contrôle avec un impact financier est de 67 %
(soit un indu, soit un rappel, soit les deux).

Des moyens de détection en progrès grâce au croisement de données

Aujourd'hui, le croisement de données permet
de faciliter le ciblage des dossiers ayant un
plus fort risque d'erreur: 75% des contrôles
réalisés sur place sont sélectionnés par ce
dispositif qui s'appuie sur le croisement de
plusieurs centaines de données statistiques.
Ce traitement informatique permet de calculer

la probabilité qu'une erreur se produise.
Généralisé à toutes les Caf, ce dispositif
permet ainsi de repérer plus précisément
les dossiers à risques. Ceux-ci sont ensuite
examinés par les contrôleurs qui en assurent
l'analyse. Ainsi, si la détection est fortement
automatisée, le contrôle est toujours humain.

Des fraudes détectées et sanctionnées

À la différence de l'erreur de bonne foi, la fraude est caractérisée par l'intentionnalité de son/ses auteur(s). Les allocataires ont l'intention de faire une fausse déclaration ou d'une omission délibérée afin d'influer sur le montant des prestations à percevoir.

Il s'agit par exemple :

- > d'une déclaration volontairement erronée,
- > ou d'une déclaration que l'allocataire oublie volontairement de faire,
- > ou d'une déclaration intentionnelle de fausses informations.

Avec des moyens adaptés aux contraintes sanitaires, les Caf ont détecté 36 917 fraudes, pour un montant total de 255,5 millions d'euros.

En 2019, les Caf avaient détecté 48 754 cas de fraudes, pour un montant de 323,7 millions d'euros (+ 50 % par rapport à 2015).

La baisse du volume de fraude détectée

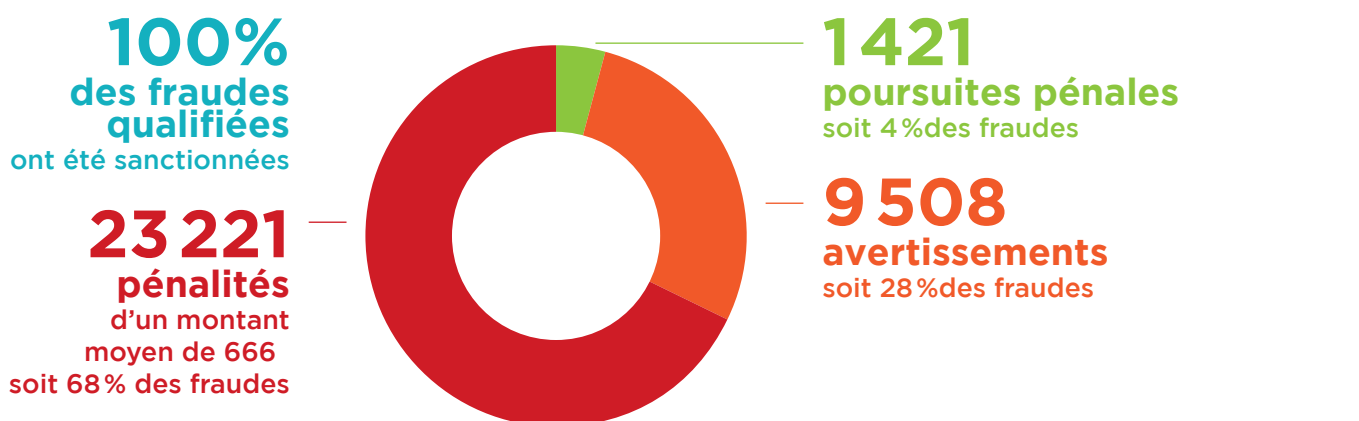
s'explique par la crise sanitaire, qui a entraîné la suspension temporaire des opérations de contrôle, ainsi que, dans certains cas, le maintien des droits des allocataires.

Le préjudice moyen de la fraude est de 6921 euros, contre 6640 euros en 2019. Les Caf ont donc amélioré le ciblage de leur stratégie de détection des fraudes.

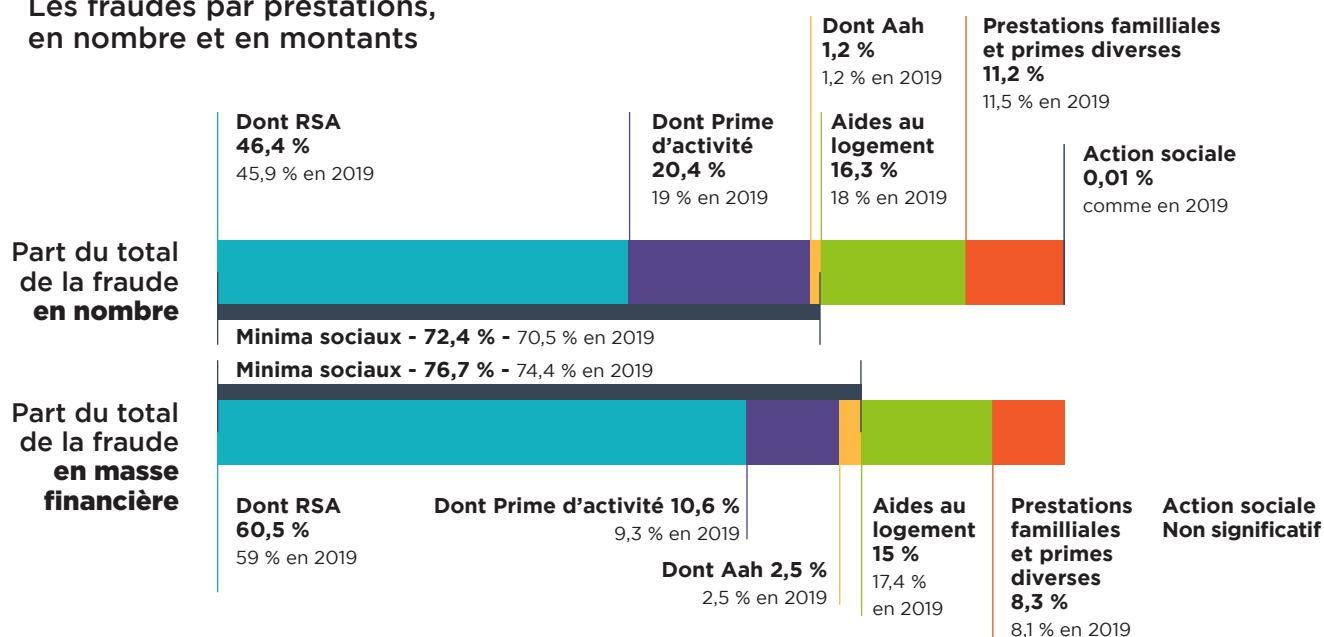
Les sanctions sont décidées par le Directeur de la Caf sauf lorsque le préjudice porte sur une fraude au Rsa seul.

Dans tous les cas, l'allocataire doit rembourser les sommes perçues en trop. Il peut également être sanctionné par des avertissements ou des pénalités. Dans les cas les plus graves, une plainte est déposée devant les tribunaux.

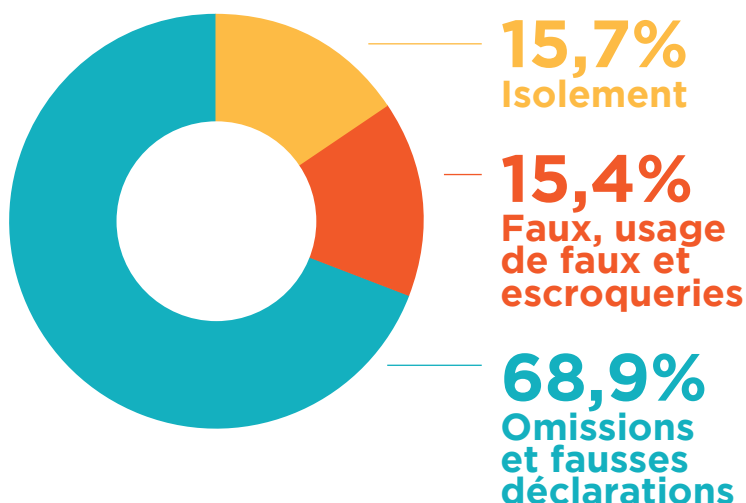
En 2020, 89% des suspicions de fraude ont été qualifiées de fraude.



Les fraudes par prestations, en nombre et en montants



Les typologie de fraude



Les trois principales fraudes caractérisées :

- > **faire une fausse déclaration** et/ou oublier volontairement de signaler une situation personnelle ou professionnelle
- > **déclarer vivre en tant que personne seule**, alors qu'un conjoint participe aux revenus du foyer
- > Produire de **faux justificatifs**

La mise en place d'un service national de lutte contre la fraude à enjeux

La politique de lutte contre la fraude des Caf vise jusqu'ici principalement la fraude individuelle. Si elle doit être poursuivie, elle est désormais complétée d'une stratégie de lutte contre des phénomènes nouveaux de fraudes qui apparaissent depuis ces dernières années : fraudes plus complexes, sophistiquées dans leurs mécanismes, en bande organisée, réalisées souvent à une échelle plus importante que le département, et parfois nationale.

Ces fraudes à enjeux relèvent plus de comportements de prédation que d'un opportunisme de situation. Au-delà de leur impact financier, ces fraudes dégradent le tissu social et la confiance dans notre système de protection sociale. A ce titre, elles impliquent une réponse forte de la branche.



L'émergence de ces nouvelles typologies de fraudes a mené les Caf à mettre en place un service national de lutte contre la fraude à enjeux, composé de

30 contrôleurs spécialisés et d'origines professionnelles diverses et complémentaires (Caf, Urssaf, services des impôts, gendarmes, etc.), en complément des 680 contrôleurs.

Ces contrôleurs sont répartis dans 5 unités qui couvrent le territoire national (au sein des CAF de Seine et Marne, Gironde, Var, Nord,

Bas-Rhin). Leur complémentarité leur permet d'être spécialisées sur divers champs (faux documents, bases de données etc.).

Une cellule nationale a vocation à approfondir la détection, l'analyse et la coordination de la lutte contre les fraudes à enjeux, et d'être également un appui aux Caf dans le traitement opérationnel de ces fraudes.

Les conditions de réussite de ce service reposent sur les éléments suivants :

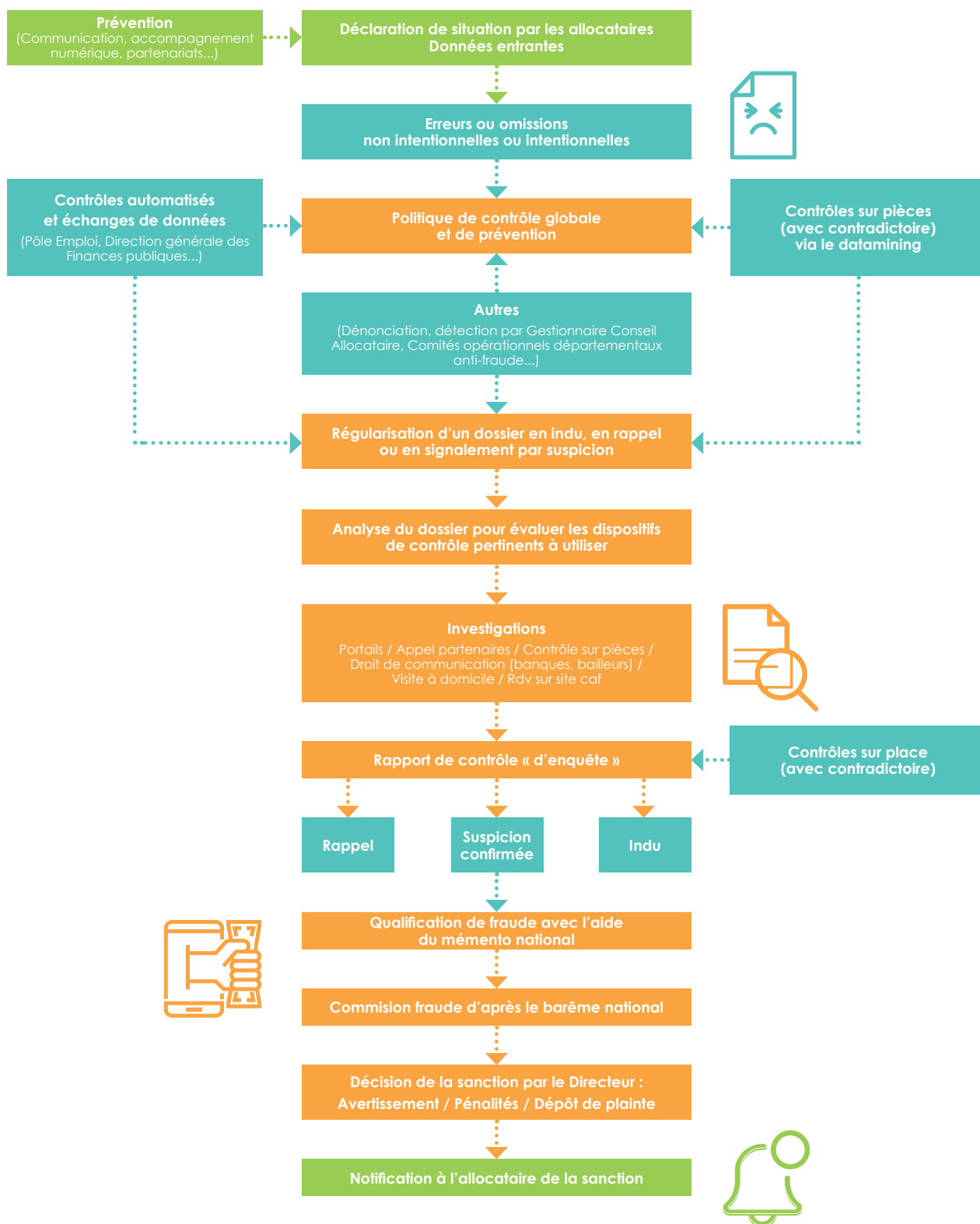
- > Développement des compétences et des expertises
- > Inscription dans une démarche complémentaire avec le réseau
- > Capacité d'intervention sur tout le territoire
- > Soutien possible au niveau local
- > Utilisation des technologies et méthodes nouvelles ou approfondies : Data Mining, Big Data,
- > Renforcement des partenariats et des contrôles interbranchés

Une fraude est définie à enjeux, à partir de critères non cumulatifs, comme une affaire :

- > susceptible d'entraîner un préjudice supérieur à 10 fois la fraude moyenne
- > commise en bande organisée
- > utilisant un mécanisme original - innovant - sophistiqué
- > ayant pour conséquence l'altération du tissu social.

ANNEXES

Le circuit du contrôle d'un dossier



Quelques idées reçues sur la fraude

« La politique de contrôle, c'est uniquement la lutte contre la fraude »

Faux : les contrôles servent à garantir le paiement du juste droit. Lors des contrôles sur place, par exemple, l'ensemble de la situation est examinée. Garantir le paiement du juste droit, c'est garantir le paiement de toutes les sommes dues à l'allocataire, il peut s'agir d'un rappel ou d'un indu.

En 2020, **les contrôles ont entraîné le versement de rappels, représentant 285,7 millions d'euros**, c'est-à-dire des sommes dues par les Caf au titre d'un droit non réclamé par un allocataire.

Exemple : un bénéficiaire du Rsa qui pouvait demander une aide au logement, et ne l'a pas fait, ne sachant pas qu'il y avait droit.

« Avec le Droit à l'erreur, l'allocataire a le droit de se tromper, mais il doit rembourser les sommes trop perçues »

Vrai : la Loi Essoc instaurant le Droit à l'erreur prévoit que tout usager, de bonne foi, peut se tromper dans ses démarches administratives. Il ne sera pas sanctionné, s'il est de bonne foi. Toutefois, il doit rembourser le trop-perçu.

Afin d'éviter aux usagers de se tromper dans leurs déclarations, le site oups.gouv.fr recense les erreurs les plus fréquentes des usagers en fonction de leur situation.

Sur caf.fr, les allocataires sont informés des [erreurs les plus fréquentes](#) et des réflexes à avoir pour éviter d'avoir à rembourser des sommes trop perçues.

« Les fraudeurs ne sont pas systématiquement sanctionnés »

Faux : Lorsqu'une fraude est caractérisée (intention de l'allocataire de frauder), elle est sanctionnée en tant que telle : la branche Famille mène une politique de sanctions volontariste, organisée autour d'un barème national qui permet de garantir un traitement égal sur l'ensemble du territoire dans un but d'équité entre les allocataires. Il prévoit un dispositif gradué : avertissement, pénalité financière, dépôt de plainte devant les tribunaux.

Il prend en compte : le montant de la fraude, le type de fraude, l'existence d'une récidive, la situation sociale de l'allocataire. La qualification de fraude emporte également l'impossibilité de remise de dette.

En 2020, 68% des fraudeurs ont dû verser des pénalités représentant 15,47 millions d'euros, en plus de rembourser les sommes trop perçues. 4%, soit 1 421 personnes, font l'objet de poursuites pénales.

« Le Rsa est la prestation la plus fraudée »

Vrai et faux : Le Rsa et la Prime d'activité représentent les deux prestations les plus fraudées. En effet, elles sont versées sur la base de données qui sont majoritairement déclaratives et sont également très sensibles aux changements de situation de vie.

MISSIONS ET CHIFFRES CLÉS DES ALLOCATIONS FAMILIALES

Les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne. Acteur majeur de la solidarité nationale, la branche Famille est un réseau, piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales, présent sur tout le territoire grâce aux 101 caisses d'Allocations familiales.

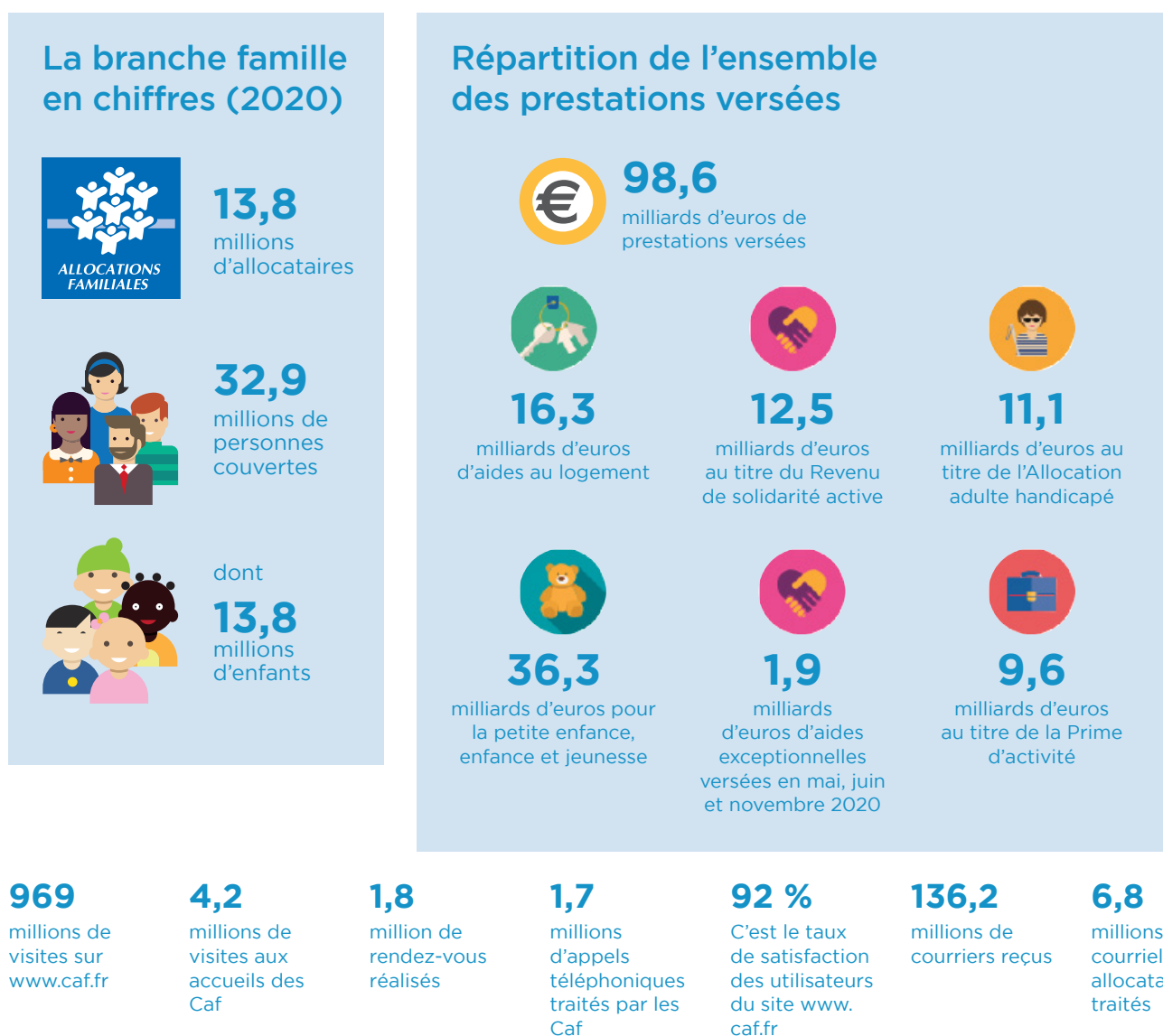
Mobilisées au service des allocataires, les Caf prennent en charge les prestations légales et développent une action sociale familiale sur leurs territoires.

Les missions prioritaires de la branche Famille de la Sécurité sociale

- > Aider les familles dans leur vie quotidienne et faciliter, en particulier, la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle ;
- > Développer la solidarité envers les plus vulnérables, dont les personnes handicapées.

Pour remplir ces missions, elle s'appuie sur deux leviers :

- > Le versement des prestations financières aux familles (prestations familiales et sociales, aides au logement et minima sociaux.) ;
- > L'accompagnement des familles et la mise en place ou le cofinancement de services et d'équipements collectifs qui leur sont destinés.



CONTACTS PRESSE

Virginie RAULT - 07 78 95 49 90

Jackie EDI - 01 45 65 68 91

presse@cnafr.fr

