



# COMMENT LA CAF DE LA HAUTE-GARONNE **LUTTE CONTRE LA FRAUDE** ET LE NON-RECOURS ?

DOSSIER DE PRESSE  
15 JUIN 2022



# SOMMAIRE

1. Communiqué de synthèse.....	3
2. Un programme de prévention des erreurs et des indus.....	4
3. Le droit à l'erreur .....	5
4. Les outils de contrôle de la Caf de la Haute-Garonne .....	6
5. Les résultats du contrôle de la Caf en Haute-Garonne .....	7
6. Des fraudes détectées et sanctionnées.....	8
7. La fraude à enjeux .....	9
8. Le recours au droit.....	10
Annexe 1 : Le circuit de contrôle d'un dossier.....	11
Annexe 2 : Missions et chiffres clés de la Caf de la Haute-Garonne.....	12

# COMMUNIQUÉ DE SYNTHÈSE

Les prestations gérées par la Caf sont personnalisées et varient selon la situation familiale et professionnelle des allocataires et de leurs ressources. Celles-ci sont amenées à changer régulièrement, les prestations doivent donc constamment être réévaluées et recalculées. Cette complexité peut conduire à des erreurs provenant des déclarations faites par les allocataires ou du traitement des dossiers par les Caf. Pour s'assurer que les versements correspondent aux bons critères d'attribution, la Caf vérifie et contrôle l'exactitude des informations déclarées au travers :

- > d'échanges de données avec ses partenaires (764 799 contrôles automatisés en 2021),
- > de demandes de justificatifs aux allocataires (56 077 contrôles sur pièce en 2021),
- > d'entretiens avec les contrôleurs (2 882 contrôles sur place en 2021).

En 2021, ces différents contrôles ont permis de détecter dans le département de la Haute-Garonne :

- > 22 millions d'euros d'indus (sommes perçues à tort à la suite d'une erreur involontaire),
- > 6 399 212 euros de fraudes (sommes perçues à tort à la suite d'une omission de déclaration de plus de 6 mois, de fausses déclarations, de faux et usages de faux...).

Par rapport à 2012, le nombre de cas de fraudes détectées en 2021 a été multiplié par plus de trois. Cette progression est essentiellement due aux progrès des moyens de détection de la Caf.

Toutes les fraudes détectées par la Caf sont sanctionnées. La politique de sanction est 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.

Pour payer le juste droit, la détection des indus, rappels et fraudes ne suffit pas. La politique de contrôle s'appuie également sur :

- > la prévention des erreurs de déclarations, dont la majorité sont involontaires : sur les 188 011 allocataires du département ayant dû rembourser un trop-perçu en 2021, seulement 966 ont été reconnus comme frauduleux. Pour prévenir ces erreurs, la Caf de la Haute-Garonne met en place des actions visant à sensibiliser et à informer sur l'importance de déclarer les changements de situation pouvant impacter le versement des prestations : accompagnement (pro-actif) des allocataires, envoi de lettres de mise en garde (4 277 lettres en 2021), campagnes de communication sur la prévention des erreurs de déclaration.
- > la lutte contre le non-recours. Pour cela, la Caf de la Haute-Garonne met en place des actions de prévention et de communication en faveur de l'accès aux droits : mesures mises en place en faveur de l'inclusion numérique, offre de service proposée aux allocataires avec les rendez-vous des droits, partenariats interbranches et conventions avec les associations locales, datamining et campagne de communication sur les prestations.

## CONTACTS PRESSE

Solène DA PIEDADE  
Chargées de communication / relations média  
solene.da-piedade@caf.fr  
05 61 99 77 37 - 06 26 49 00 58

Pauline DIKONGUE  
Assistante communication externe  
pauline.dikongue@caftoulouse.cnafmail.fr  
05 61 99 74 26

# UN PROGRAMME DE PRÉVENTION POUR EVITER LES ERREURS ET LES INDUS

En 2020, la Caf de la Haute-Garonne a versé 2 148 millions d'euros à 351 099 foyers allocataires, soit 750 556 ayants droit (données 2021 non disponibles car non consolidées). Ces versements sont le plus souvent calculés à partir de données transmises par les usagers à l'occasion d'une demande d'allocation ou d'un minimum social.

## Un système déclaratif dans un environnement réglementaire complexe

Les prestations gérées par les Caf sont personnalisées et donc complexes. Elles varient selon la situation familiale et professionnelle des allocataires et leurs ressources. Celles-ci changent régulièrement et les prestations doivent constamment être réévaluées et recalculées.

Cette complexité peut conduire à des erreurs provenant des déclarations faites par les allocataires ou du traitement des dossiers par les Caf.

## Un programme de prévention des erreurs

En 2021, 188 011 allocataires ont dû rembourser un trop-perçu : sur l'ensemble de ces trop-perçus, seulement 966 ont été reconnus comme frauduleux.

Pour prévenir les erreurs de déclaration des allocataires, la Caf de la Haute-Garonne a mis en place des actions visant à sensibiliser et à informer sur l'importance de déclarer les changements de situation personnelle, familiale ou professionnelle qui peuvent impacter le versement des prestations :

- > **L'accompagnement (pro-actif) des allocataires** ayant des indus importants (1 992 appels en 2021), plusieurs indus, ou qui perçoivent les prestations pour la première fois. 60 921 mails de bienvenue informant de bonnes pratiques ont été envoyés en 2021 et 1 500 mails en moyenne ont été envoyés chaque mois aux nouveaux bénéficiaires RSA et Prime d'activité avec une vidéo tutorielle sur la déclaration trimestrielle.
- > **L'envoi de mails à des allocataires pour les inviter à mettre à jour leur dossier sur caf.fr** : notamment qu'ils ont des enfants en âge de travailler. 1 168 mails envoyés en 2021.
- > **L'envoi de lettres de mise en garde.** En 2021, la Caf de la Haute-Garonne a envoyé 4 277 lettres de mises en garde aux allocataires ayant des trop-perçus importants et/ou répétés. Il a ensuite été constaté que ces allocataires présentent 5 fois moins d'indus frauduleux que les autres.
- > **Une campagne de communication** consacrée à la prévention des erreurs de déclaration aux mois de juin et septembre 2021 pour sensibiliser les allocataires sur l'importance d'informer la Caf sur leur situation.

# LE DROIT A L'ERREUR A LA CAF DE LA HAUTE-GARONNE

## Le droit à l'erreur à la Caf de la Haute-Garonne

Le programme de prévention des indus répond aussi aux enjeux posés par la loi n°2018-727 du 10 août 2019 pour un Etat au service d'une société de confiance (loi ESSOC) : tout usager, de bonne foi, a le droit de se tromper dans ses démarches administratives. L'erreur de bonne foi ne peut être sanctionnée, même si elle n'exclut pas le remboursement des prestations trop perçues, ni de mettre à jour sa situation.

## L'impact du « Droit à l'erreur » pour la Caf :

Le « Droit à l'erreur » ne modifie pas radicalement la manière de traiter les droits des allocataires et ne doit pas empêcher les allocataires d'être responsabilisés vis-à-vis de leurs déclarations à la Caf. Cependant, il engage la Caf à bien distinguer le comportement de mauvaise foi et celui de bonne foi et à s'assurer que les allocataires comprennent ce qu'ils doivent déclarer à la Caf.

- > 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) et **n'est pas sanctionné**.
- > Un allocataire qui omet de déclarer son changement de situation ou réalise des fausses déclarations de manière intentionnelle : rembourse l'indu (ou bénéficie d'un rappel si la déclaration est de nature à modifier le montant de ses droits) et **peut-être sanctionné au titre de la fraude**, en application du barème de sanction prévu dans le cadre de la politique de lutte contre la fraude.

## Avoir les bons réflexes et éviter de faire des erreurs

Le site internet caf.fr propose désormais un pavé «Oups...j'ai fait une erreur». Reflet du site institutionnel [oups.gouv.fr](https://oups.gouv.fr), le lien associé renvoie à un article dédié aux bons réflexes pour éviter les erreurs.

## Les erreurs des allocataires les plus fréquentes :

- > Ne pas vérifier que la situation est à jour dans l'Espace Mon Compte du Caf.fr et oublier de déclarer des changements tels qu'un nouveau travail, un enfant à charge qui commence à travailler, un déménagement, une vie maritale...
- > Se tromper dans les ressources à déclarer : en confondant le net imposable et le net à payer, en oubliant de déclarer leurs indemnités chômage ou d'arrêts maladie...
- > Attendre la prise de contact de la Caf pour mettre à jour sa situation. Pour que la Caf ait l'information le plus tôt possible, il est préférable de déclarer immédiatement tout changement, sous peine d'avoir à rembourser une somme perçue à tort.



## 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 2021, la Caf de la Haute-Garonne a largement communiqué autour des bons réflexes à adopter pour éviter les erreurs mais aussi autour du Droit à l'erreur.

La vidéo « Ma vie évolue ? ma déclaration à la Caf aussi » été mise à la Une des actualités du [caf.fr](https://caf.fr) entre juin et septembre 2021. Elle est complétée par des messages sur la page Facebook et le compte twitter de la Caf de la Haute-Garonne et des Allocations familiales au niveau national.

# LES OUTILS DE CONTRÔLE DE LA CAF DE LA HAUTE-GARONNE

Pour s'assurer que les versements correspondent aux bons critères d'attribution (situations familiales et professionnelles déclarées), la Caf vérifie, à travers 3 types de contrôles, l'exactitude des informations déclarées et les sécurisent pour un paiement rapide et régulier.

En 2021, la crise sanitaire ont touché l'activité des Caf : 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 ont été mis en place avec de nouveaux protocoles destinés à assurer la continuité de l'activité dans le respect des règles sanitaires.

En 2021, la Caf de la Haute-Garonne a vérifié 823 610 situations réparties comme suit :

## > Les contrôles automatisés :

Des partenaires, comme Pôle Emploi ou la Direction générale des finances publiques (DGFIP), partagent leurs informations avec les Caf via des échanges de fichiers (déclaration de revenus, prestations chômage versées...). Ces contrôles permettent de régulariser les prestations versées, sans avoir besoin de solliciter les allocataires.

**764 799**

Contrôles automatisés  
(échanges de données avec  
Pôle emploi, les services  
des impôts...)

## > Les contrôles sur pièces :

La Caf réclame des pièces justificatives aux allocataires pour vérifier l'exactitude des informations déclarées (par mail ou par sms). Ces pièces sont ensuite comparées avec celles détenues par d'autres organismes. Ces contrôles sont assurés par des techniciens de la Caf.

**56 077**

Contrôles sur pièces  
(demande de justificatifs  
à l'allocataire)

## > Les contrôles sur place :

Les contrôleurs de la Caf se rendent principalement au domicile des allocataires pour vérifier l'exactitude des informations déclarées, mais aussi pour les informer et les orienter selon leur situation.

**2 882**

Contrôles sur place  
(entretien avec  
un contrôleur)

Pendant la crise sanitaire, les contrôles au domicile des allocataires ont été remplacés en partie par des contrôles réalisés à l'accueil, ou par téléphone. Ils ont été maintenus en 2021.

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.

## Le métier de contrôleur allocataires

Les contrôleurs des Caf sont des agents assermentés devant le Tribunal Judiciaire 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 en alternance. Une Charte du contrôle sur place définit leur cadre d'intervention, ses objectifs et ses modalités.

# LES RESULTATS DU CONTRÔLE DE LA CAF EN HAUTE-GARONNE

La politique de contrôle de la Caf de la Haute-Garonne peut donner lieu à différents effets vis-à-vis Ces contrôles ont permis de détecter 28 617 959 euros de régularisations en 2021, soit :

## > Des rappels :

Quand l'allocataire ne bénéficie pas de toutes les aides auxquelles il a droit ou que la Caf a fait une erreur, celle-ci ouvre des droits rétroactifs à l'allocataire et lui verse les sommes non perçues, c'est à dire des rappels.

**8,6 millions €**  
de rappels en 2021  
dans le cadre de la  
politique de contrôle

## > Des indus :

Sommes perçues « à tort » par les allocataires. L'indu est la conséquence d'une erreur involontaire de déclaration de situation de l'allocataire : un oubli, une mauvaise déclaration... L'allocataire doit rembourser le trop perçu à la Caf.

**20 millions €**  
d'indus en 2021  
1,09% du total des  
prestations versées

## > Des détections de fraudes :

Action volontaire de l'allocataire pour percevoir des sommes d'argent indues. L'allocataire doit rembourser le « trop perçu » à la Caf et encourt une sanction, un avertissement ou une pénalité. Une plainte est déposée auprès du tribunal, dans les cas graves.

**6,4 millions €**  
de fraudes  
détectées en 2021  
0,28% des allocataires

## Les effets du contrôle sur place

	2018	2019	2020	2021
<b>Nombres de rappels</b> Evolution en %	2002 +17%	1 924 -3.9%	1 143 -3.9%	1 380 +20,7%
<b>Montant des rappels</b> Evolution en %	1 806 181 +7.3%	1 747 799 -3.2%	1 071 425 -38.7%	1 426 466 +33.1%
<b>Nombre d'indus</b> Evolution en %	2 498 +13%	2 486 -0.4%	1 664 -33.7%	1 761 +5.8%
<b>Montant des indus</b> Evolution en %	5 617 114 +11%	8 355 718 +48.8%	6 504 232 -22.1%	6 153 715 5.3%

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

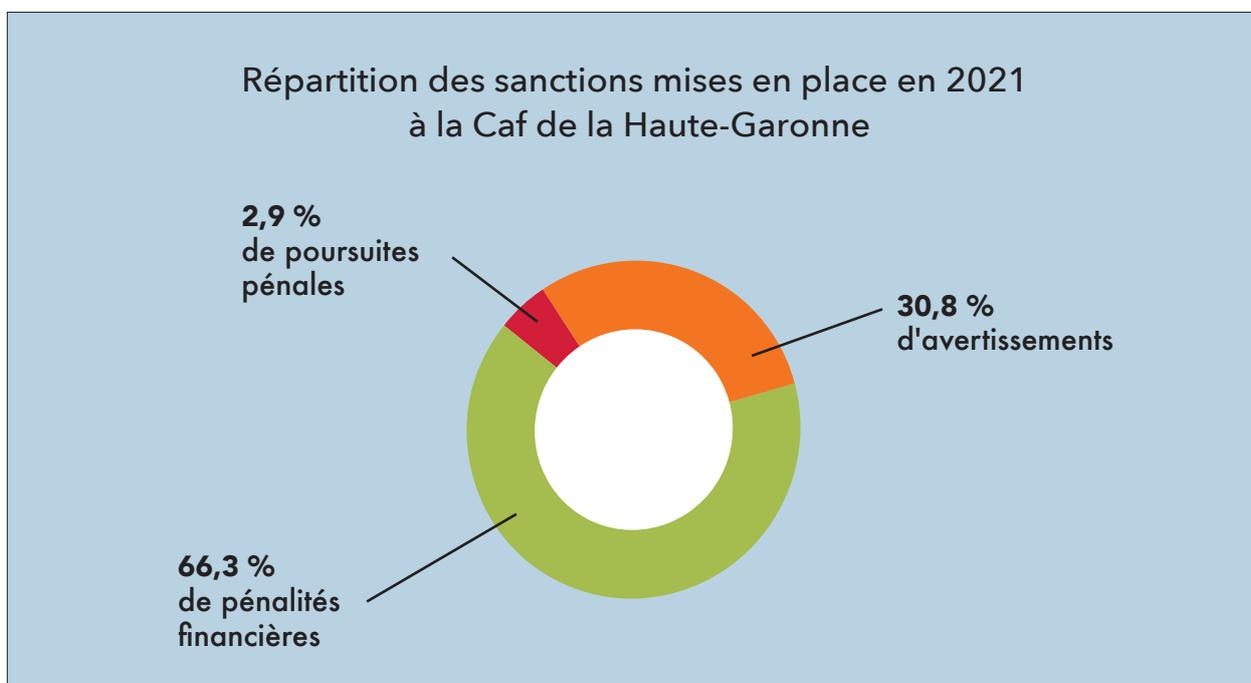
## Une augmentation de 61% des résultats de la lutte contre la fraude en 2021

- > **966 fraudes** ont été qualifiées en 2021, pour **6 399 212 euros**.
- > La fraude concerne **0,28% des allocataires**.
- > Le **montant moyen d'une fraude est de 6 624 euros** (en diminution de 9,7% par rapport à 2020).

## 958 fraudes détectées par la Caf ont été sanctionnées

Pour lutter efficacement contre la fraude, la Caf de la Haute-Garonne 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.

Elle met en place un dispositif gradué, de l'avertissement à la pénalité financière, jusqu'au dépôt de plainte.



# LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE A ENJEUX

## Des phénomènes nouveaux de fraudes

La politique de lutte contre la fraude des Caf vise jusqu'ici principalement la fraude individuelle. 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.



## Un nouveau service national de lutte contre la fraude à enjeux

L'émergence de ces nouvelles typologies de fraudes a amené 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, de Gironde, du Var, du Nord et du Bas-Rhin). Leur complémentarité leur permet d'être spécialisées et expertises 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 :

- > le développement des compétences et des expertises,
- > l'inscription dans une démarche complémentaire avec le réseau des Caf,
- > la capacité d'intervention sur tout le territoire,
- > le soutien possible au niveau local,
- > l'utilisation des technologies et méthodes nouvelles ou approfondies : Data Mining, Big Data...,
- > le renforcement des partenariats et des contrôles interbranches.

## Une fraude est définie à enjeux, à partir de critères non cumulatifs :

- > 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.

En Haute-Garonne, certains mécanismes détectés par le Service nationale de lutte contre la fraude à enjeux ont pu être étudiés et déjoués.

# LE RECOURS AU DROIT

## Des contrôles qui facilitent le recours aux droits

En 2021, 2 882 entretiens, principalement en accueil, ont été réalisés par 15 contrôleurs de la Caf.

Le rôle du contrôleur est de vérifier que la situation de l'allocataire est conforme avec son dossier. Il répond également à ses questions et peut l'orienter auprès des partenaires.

### Les contrôles sur place ont permis :

- > la régularisation de 1 962 dossiers,
- > dans 53% des cas, l'obtention de prestations supplémentaires qui n'avaient pas été détectées.

## Les actions de prévention du non-recours aux droits

- > **les mesures mises en place en faveur de l'inclusion numérique** : si les services en ligne de la Caf ne cessent de s'enrichir (estimation des droits, demande de prestations, déclaration de ressources...), tous les bénéficiaires de prestations familiales ne disposent pas d'un équipement informatique ni d'une connexion internet à domicile. Pour les usagers qui se heurtent à des difficultés de lecture ou de compréhension, des points d'accès numérique sont hébergés par nos partenaires sur tout le territoire.
- > **l'offre de service proposée aux allocataires avec le rendez-vous des droits.**
- > **les partenariats de la branche Famille** : le partenariat demeure incontournable pour favoriser le repérage des bénéficiaires. La connaissance anticipée des changements de situation, des ouvertures ou des fins de droits permet d'identifier des bénéficiaires potentiels pour lesquels, selon les situations, l'ouverture des droits peut être automatisée, ou d'étudier l'extension de la récupération automatisée de données auprès de tiers de confiance au sein de la base ressources mensuelle.
- > **les conventions avec des associations** : la Caf de la Haute-Garonne a signé des conventions avec des associations comme les Restos du coeur, ATD Quart Monde ou le Secours catholique, qui sont au contact quotidien avec des personnes en situation d'exclusion sociale.
- > **le datamining** : technique permettant de croiser un grand nombre de données statistiques par traitement informatique. Dans le cadre de la politique de contrôle, ce croisement des données a permis de calculer la probabilité des erreurs, en donnant un score prédictif des risques d'indu ou d'erreurs avec des conséquences financières. En 2021, la Caf de la Haute-Garonne a effectué 2 591 contrôles datamining.
- > **les campagnes de communication pour favoriser l'accès aux droits :**

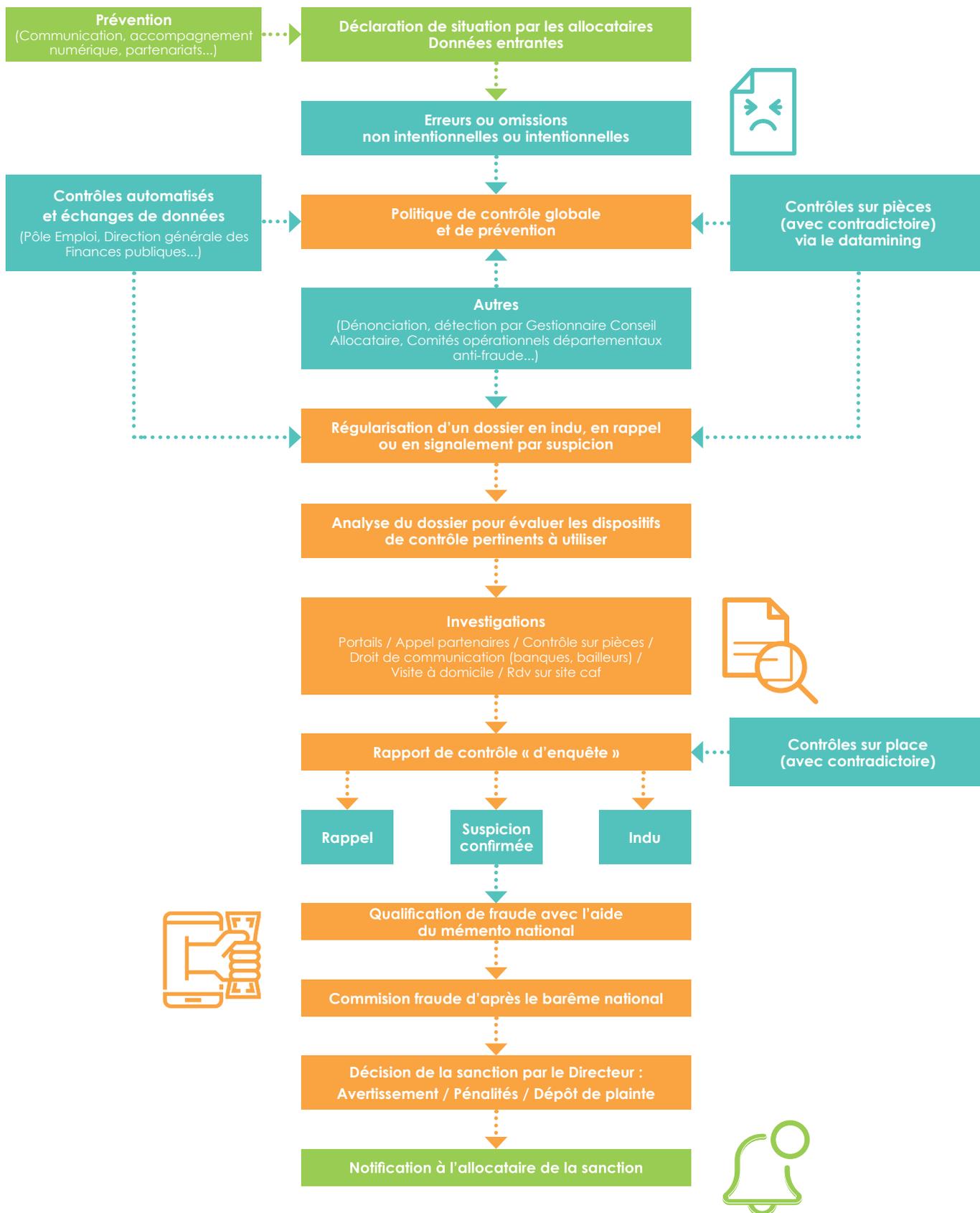


La Caf de la Haute-Garonne a lancé en hiver 2021, une grande campagne de communication pour favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours notamment à la prime d'activité et à l'aide au logement.

Le concept de la campagne ? Lutter contre les idées reçues qui freinent l'accès aux droits de certains profils spécifiques (étudiants stagiaires ou salariés, apprentis, travailleurs indépendants, jeunes sans enfants, personnes bénéficiant de petits salaires...).

Cette campagne plurimédia (affichage, radio, internet, presse, réseaux sociaux...) a permis une augmentation du nombre de demandes de prime d'activité de plus de 13% par rapport à l'année précédente sur la période de la campagne.

# ANNEXE 1 : LE CIRCUIT DU CONTRÔLE D'UN DOSSIER



# ANNEXE 3 : MISSIONS ET CHIFFRES CLÉS DE LA CAF DE LA HAUTE-GARONNE

La Caf de la Haute-Garonne accompagne les familles dans leur vie quotidienne en combinant le versement de prestations légales et le développement d'une action sociale familiale sur le territoire.

## Ses missions prioritaires sont de :

- > aider les parents à assumer la prise en charge effective et matérielle de leurs enfants pour contribuer à l'équilibre de la vie familiale
- > favoriser le retour à l'autonomie des familles précarisées socialement et économiquement par des événements de la vie.
- > contribuer à l'accès et au maintien dans un logement décent des familles tout en favorisant l'appropriation de leur habitat et l'intégration dans leur environnement social

## Le département de la Haute-Garonne (données Insee 2018)

### POPULATION

> **1 380 672** habitants

> **138 674** étudiants

### RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

> moins de 25 ans : **32%**

> de 25 ans à 65 ans : **52%**

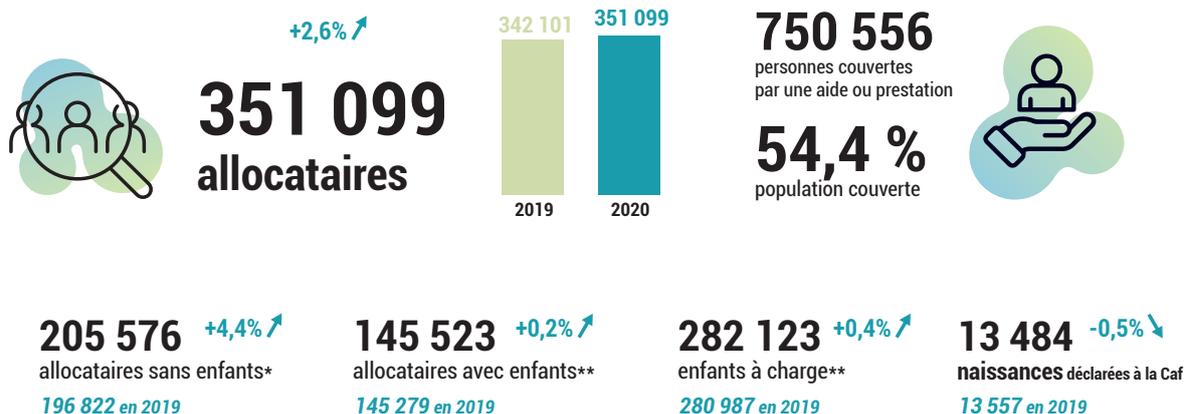
> plus de 65 ans : **16%**

### COMPOSITION DES FAMILLES

> **155 105** couples sans enfants

> **153 254** couples avec enfants

> **61 820** familles monoparentales



\* allocataires ayant bénéficié d'au moins une prestation au 31/12 de l'année considérée

\*\* enfant(s) à charge au sens des prestations familiales (naissance à moins de 25 ans)

# NOTRE ACTION

## 2 148 M€ VERSÉS EN 2020

La Caf de la Haute-Garonne se mobilise quotidiennement pour répondre aux besoins des 351 099 allocataires. La surface financière atteint 2 148 M€ en progression de 4,3 % par rapport à 2019.

### 1 911 M€ (89%) AU TITRE DES PRESTATIONS LÉGALES

Aides à la famille	408 M€
Aides à la petite enfance	213 M€
Aides au logement et à l'habitat	437 M€
Aides aux personnes en difficultés	853 M€

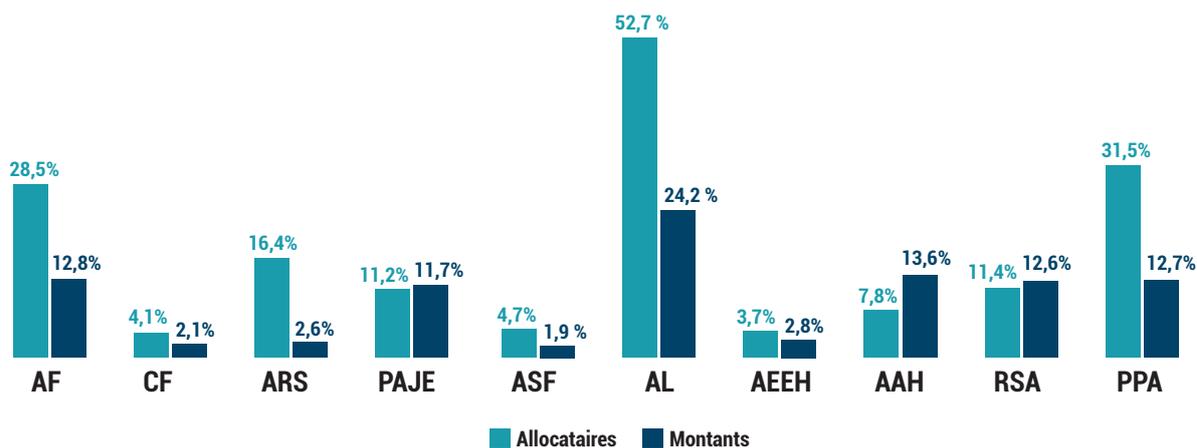
### 194 M€ (9%) AU TITRE DE L'ACTION SOCIALE

Accueil du jeune enfant (0-6 ans)	115,5 M€
Temps libre (enfants et famille)	63 M€
Accompagnement social des familles	3,2 M€
Animation de la vie sociale	7,2 M€
Logement et habitat	1,6 M€
Accompagnement à la fonction parentale	3,3 M€
Logistique des œuvres	0,2 M€



Pour **100€** de prestations familiales et sociales versées, **2,20€** sont consacrés au fonctionnement de l'organisme

## RÉPARTITION DES ALLOCATAIRES ET DES MONTANTS VERSÉS PAR PRESTATIONS



Lecture : En Haute-Garonne, 52,7% des allocataires perçoivent l'aide au logement et 24,2% du montant total des prestations versés sont des aides au logement.

AF - Allocation familiale   CF - Complément familial   ARS - Allocation de rentrée scolaire   PAJE - Prestation d'accueil du jeune enfant  
 ASF - Allocation de soutien scolaire   AL - Allocation logement   AEEH - Allocation d'éducation de l'enfant handicapé  
 AAH - Allocation adultes handicapés   RSA - Revenu de solidarité active   PPA - Prime d'activité

## Contacts presse

Solène DA PIEDADE  
Chargée de communication / relations média  
solene.da-piedade@caf.fr  
05 61 99 77 37 - 06 26 49 00 58

Pauline DIKONGUE  
Assistante communication  
pauline.dikongue@caftoulouse.cnafmail.fr  
05 61 99 74 26

