



BIENVENUE

Le webinaire

Prévention des indus

commence à 11h.

Merci de patienter.

WEBINAIRE



Animé par :

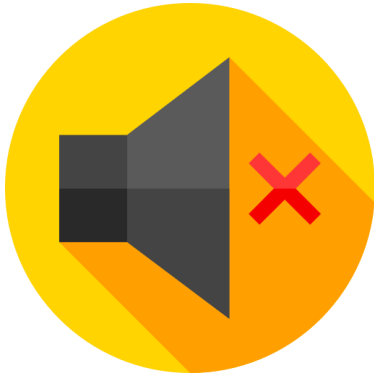
- Natacha LANDAIS
- David VULLIERME

« LA PRÉVENTION DES INDUS »

22 septembre 2026



INFORMATIONS PRATIQUES



Éteindre
**votre micro
et votre caméra**



Poser vos questions
sur le tchat



Webinaire
enregistré



AU PROGRAMME

- ✓ Le principe du système déclaratif
- ✓ La prévention des Indus
- ✓ En cas d'indus
- ✓ La demande de recours suite à une notification d'indu
- ✓ Zoom sur la demande de remise de dette
- ✓ Les chiffres du mois



Le système déclaratif

Le principe du système déclaratif

Les droits des allocataires sont étudiés en fonction des éléments connus par nos services.



Le principe du déclaratif est appliqué en ouverture et en cours de droit, sous couvert de vérifications de conformité qui peuvent être réalisés tout au long de la vie d'un dossier.



Certaines situations nécessitent la transmission de pièces justificatives par l'usagers.



Des échanges dématérialisés sont mis en place avec nos partenaires (DGFIP, France Travail, etc...) afin de garantir le versement du juste droit



La prévention des indus

- Sécurisation de la donnée entrante
- Bons réflexes pour éviter les dettes



Des campagnes continues sur le bon réflexe déclaratif



- Communication sur le caf.fr
- Pop up d'alerte dans l'espace « mon compte »

Des actions ciblées en fonction des publics



- Campagnes sms et e-mailing
- Prévenir les ruptures de droit par des contacts sortants
- Inciter à la MAJ de la situation par des contacts personnalisés

Les bons réflexes partenaires

4 bons réflexes à rappeler aux usagers :

1

Déclarer immédiatement tout changement de situation

Pour tous les membres du foyer, que ce changement soit temporaire, ponctuel ou court.

2

Signaler les erreurs !

Il est possible de se tromper dans les déclarations. Il faut informer sa Caf en cas d'erreurs.

3

Déclarer juste, Etre exact !

Sur la base des justificatifs de revenus, pas de déclaration approximative.

4

Répondre aux sollicitations de la Caf

Une démarche sans réponse peut engendrer un droit non calculé ou une suspension du dossier.



Tout savoir sur le droit à l'erreur

Les bons réflexes partenaires

1

Déclarer immédiatement tout changement de situation

La Caf étudie les droits et calcule le montant des aides à partir des informations que les usagers déclarent.

Si les dossiers allocataires sont à jour, alors les droits valorisés sont justes. Les aides sont ainsi personnalisées pour s'adapter au mieux aux besoins des allocataires.

Si les informations du dossier de l'utilisateur sont incomplètes, inexactes ou déclarées tardivement, des prestations peuvent être versées à tort.

Si l'utilisateur n'y avait pas droit, il doit alors rembourser l'aide reçue en trop. Tout droit indûment perçu doit être remboursé à la Caf et peut même exposer l'utilisateur à d'éventuelles sanctions.

Attention ! Plus l'utilisateur tarde à déclarer, plus la somme à rembourser peut être importante.

La Caf étant garante du bon versement des fonds publics, elle vérifie de ce fait l'exactitude des déclarations des allocataires.

NOTRE CONSEIL

Déclarer immédiatement un changement de situation sans attendre un contact de la Caf ou une future démarche .



Pour déclarer un changement de situation

Important : tous les changements sont à déclarer à la Caf au moment où ils interviennent, sur l'espace Mon Compte via caf.fr ou l'appli mobile.



[Fiche pratique : déclarer changement de situation](#)

Les bons réflexes partenaires

1

Déclarer immédiatement tout changement de situation

Les notions à connaître pour éviter les erreurs :

La vie de couple

mariage, pacs, concubinage, début de vie commune, divorce, séparation...

Au sens de la Caf, il n'est pas nécessaire d'être marié ou pacsé pour être considéré comme vivant en couple.

La vie familiale

grossesse, naissance, adoption, arrivée ou départ d'un enfant, d'une personne hébergée...

Informez la Caf de tout changement dans la composition familiale et de tout séjour à l'étranger d'un ou de plusieurs membres du foyer.

La situation professionnelle

perte ou reprise d'activité, réduction du temps de travail...

Tout changement d'activité même temporaire, de l'usager ou d'un des membres du foyer, doit être déclaré à la Caf.

La résidence

foyer permanent en France, à défaut le lieu de séjour principal, occupation effective du logement...

Déclarer tout départ ou séjour à l'étranger d'un ou de plusieurs membres du foyer.

Le logement

colocation, hébergement, départ...

Un changement concernant le logement a des conséquences sur les droits. Attention en cas de déménagement, une nouvelle demande d'aide au logement doit être réalisée.

La situation des enfants :

scolarisation, apprentissage, entrée dans la vie active, placement...

Un enfant qui travaille n'est plus considéré à charge si sa rémunération nette avant prélèvement à la source est supérieure à 55% du Smic brut (pour 39h hebdomadaire).

L'attribution d'avantage vieillesse ou invalidité :

pension retraite et invalidité principale, y compris complémentaire...

L'ouverture d'un droit à la retraite ou à l'invalidité doit être signalée à la Caf.

Il peut s'agir d'une pension de retraite de base, complémentaire, d'invalidité, ou de tout autre avantage assimilé.

Les bons réflexes partenaires

2

Signaler les erreurs

Signaler une erreur

Un allocataire pense avoir commis une erreur de déclaration ? Que faire ?

À tout moment l'utilisateur peut informer la Caf qu'il s'est trompé dans une déclaration ou qu'il a oublié de déclarer une information. Cela s'appelle le droit à l'erreur.

Si l'allocataire ne peut pas déclarer son erreur via une téléprocédure, il doit alors rédiger un mail dans la rubrique « Nous contacter ».

Attention, l'allocataire doit tout de même rembourser la Caf s'il a perçu des aides en trop !

À SAVOIR

Le bon réflexe pour déclarer tout changement de situation : caf.fr ou l'appli mobile Caf-Mon Compte, disponibles 24h/24 et 7j/7.



Besoin d'aide pour nos services en ligne ?

Retrouvez nos tutoriels et guides « pas à pas » et toutes les informations pour déclarer en toute sécurité son changement de situation, ses ressources...



[Nos fiches pratiques](#)

Les bons réflexes partenaires

3

Déclarer juste, être exact !

Effectuer les démarches nécessaires au calcul des droits !

- Toutes les ressources des membres du foyer réclamées par la Caf sont à déclarer. La prise en compte des ressources des membres du foyer est différente en fonction de la prestation calculée.
- Avant toute déclaration, l'allocataire doit vérifier les informations concernant son dossier, les confirmer ou signaler un changement.
- Depuis janvier 2024, le montant net social (MNS) vient remplacer le montant net perçu pour les déclarations RSA et Prime d'activité.
- Le MNS est à déclarer sur le mois de perception (exemple si salaire de mars perçu en avril, MNS de mars à déclarer en avril). À compter de mars 2025, le MNS sera pré-affiché, et correspondra au mois de versement.

Éviter les erreurs lors des déclarations trimestrielles de ressources (DTR)

RSA

- ▶ Déclarer le montant net social. Si cela n'apparaît pas sur les documents, l'usager doit continuer à déclarer le net perçu avant prélèvements à la source.

Ajouter :

- Acompte
- Retenue sur prêts
- Saisie sur salaire
- ...

Déduire :

- Prime de crèche
- Remboursement de transport
- Frais kilométriques
- Prime de panier
- Indemnités de repas
- ...

Le travailleur indépendant doit déclarer son chiffre d'affaires brut et net.

Penser à déclarer toutes vos natures de revenus :

congés payés, pensions alimentaires, revenus de placement, les indemnités de chômage, assurance maladie, Mutualité Sociale Agricole...

Prime d'activité

- ▶ Déclarer le montant net social.

AAH

- ▶ Déclarer les revenus nets imposables.

Les bons réflexes partenaires

4

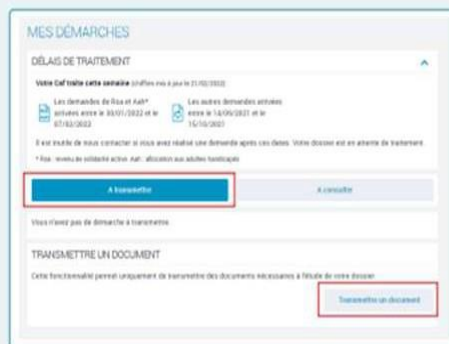
Répondre aux sollicitations de la Caf

Une démarche de la Caf qui reste sans réponse peut engendrer un droit non calculé ou une suspension du dossier !

L'usager peut envoyer en dématérialisé un document justificatif que la Caf demande.

Pour répondre à une demande de la Caf, rendez-vous sur caf.fr ou l'appli mobile Caf - Mon Compte, c'est simple, rapide et sécurisé.

exemple :
page Mes Démarches



À SAVOIR

- Utiliser la fonction «transmettre un document» pour envoyer un document non demandé par la Caf mais nécessaire à l'étude du dossier.
- Les informations déclaratives ne nécessitent pas l'envoi systématique de documents justificatifs.



Ma Caf me réclame :

Une démarche sans réponse est un droit non calculé !

Des alertes sont disponibles sur « Mon Compte » et permettent d'informer l'usager qu'une information est manquante ou qu'une démarche est à réaliser.



Tutoriel : transmettre un document à la Caf



En cas d'indus

En cas d'indus

L'allocataire est informé par nos services lorsqu'il a un trop perçu. Une notification lui est envoyée, accompagnée des voies de recours possibles. Cette information est visible sur son espace personnel Caf.fr, et mentionne le droit de rectification, le recours en CRA Commission de Recours Amiable (remise de dette ou contestation de décision).

Le délai laissé à l'allocataire pour exercer son droit de rectification est **de vingt jours à compter de la réception de la notification de l'indu (droit de rectification)**.



L'allocataire peut apporter des éléments nouveaux ayant une incidence sur la dette.

En cas de difficulté financière uniquement une demande de remise de dette peut être formulée

Une contestation sur l'application de la règle de droit peut être formulée auprès de la commission compétente

Info complémentaire : Il n'existe aucune procédure juridique permettant l'annulation de la dette en cas d'erreur de la Caf ou d'un tiers.



Réclamation : L'allocataire peut demander des explications en formulant une réclamation auprès de nos services. Une réponse lui sera apportée.

Si la réponse des services ne suffit pas à éclaircir la décision de la Caf, l'allocataire a la possibilité de saisir le médiateur *par téléprocédure, directement depuis caf.fr*

Attention une réclamation ne peut pas juridiquement être étudiée comme une contestation étudiée par la commission de recours amiable

Le recouvrement: la législation et les règles qui cadrent les plans de remboursement

- Le Plan de Remboursement Personnalisé (PRP) :

- *si l'allocataire perçoit toujours des prestations*

- Article L553-2 Css Tout paiement indu de prestations familiales est récupéré (...) par retenues sur les prestations à venir ou par remboursement intégral de la dette en un seul versement si l'allocataire opte pour cette solution. A défaut, l'organisme payeur **peut** (...) procéder à la récupération de l'indu par retenues sur les échéances à venir dues (...)

- Le « PRP » est la règle retenue dans notre SI. Il prend en compte les ressources, les prestations, les charges de logement et le nombre de personnes au foyer

- La loi Essoc prévoit un **remboursement en 12 mois**

- L'article R. 133-9-2 du code de la sécurité sociale (Css) : le principe d'un échéancier de paiement dont la durée peut être fixée ultérieurement **sans pouvoir excéder douze mois**. A défaut de conclusion d'un échéancier dans un délai d'un mois suivant cette acceptation, les sommes sont mises en recouvrement immédiatement

- Les objectifs de la COG **opposables à la Caf**

- Remboursement des indus non frauduleux en 24 mois
- Remboursement des indus frauduleux en 48 mois

- La solvabilité de l'allocataire

La situation sociale, familiale, financière de l'allocataire

En cas d'indus (suite)



Qu'est-ce que le PRP (Plan de Remboursement Personnalisé), comment est-il déterminé ?

C'est la capacité de remboursement estimé par notre processus de recouvrement lorsqu'il y a présence d'un trop perçu, en fonction des éléments connus au dossier.



Le PRP est calculé à partir d'un Quotient Familial (QF) dont le mode de calcul spécifique prend en compte :

- Les ressources annuelles de la famille divisée par 12 (RQF), ou à défaut les ressources trimestrielles en présence de RSA.
- Les prestations mensuelles (PP)
- Les charges de logement (L)
- Un nombre de parts (N) variant selon la composition de la famille



Le calcul du QF PRP est effectué **pour tous les dossiers concernés par un indu ou une opposition en mode de recouvrement PP** (Plan Personnalisé). Il peut évoluer en fonction de la situation du dossier, et des prestations versées (ressources, loyer, minima social versé au dossier).

Le service recouvrement étudie la proposition de remboursement selon les éléments connus au dossier, dans les différents portails ou après échange avec l'allocataire et **en fonction du montant de la créance.**

Une demande de révision à la baisse d'un échéancier n'est pas automatiquement acceptée



En cas d'indus



Dossiers Radiés ou absences de droit

Possibilité de mettre en place un **échéancier** en lien avec le service recouvrement pour des remboursements adaptés à une situation précise. Dans le cas où un échéancier n'est pas mis en place, deux relances sont envoyées à l'allocataire avant mise en demeure. Si non réponse, le dossier passe en phase contentieuse avec frais appliqués.

Compensation immédiate :

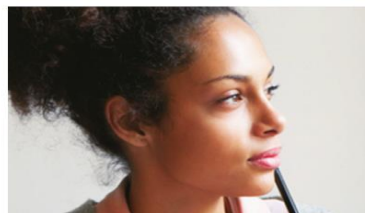
Possibilité qu'un indu soit régularisé par suite d'un rappel de droit.
(par exemple : DTR fournie tardivement)

Le système régule automatiquement lorsqu'un rappel de paiement est adressé à l'allocataire : si des prestations sur plusieurs mois sont dues et qu'une dette est connue au dossier, une retenue totale ou partielle peut être appliquée.

Un reversement est possible sur demande en présence d'un minima social.

📍 Caf de Loire-Atlantique

Dettes et recours



Éviter une dette

En savoir plus



Rembourser une dette

En savoir plus



Contester une dette ou un non droit

En savoir plus



[Dettes et recours | CAF – Caisse d'Allocations Familiales](#)



**La demande de
recours suite à une
notification d'indu**

La demande de recours suite à notification d'indu

Ce document est à compléter et à nous retourner :



Par voie postale



L'espace personnel
« Mon compte »



Par la fonction
« Transmettre un
document »

En fonction de sa situation, l'allocataire mentionne son choix :

Droit à l'erreur

Souhaite avoir des explications sur la dette

Comprend la décision mais demande une remise de dette

Exprime son désaccord (contestation) avec l'application de la décision

Vos Prestations Caf
Demande de recours suite à notification de dette

N° ALLOCATAIRE : 0127731
Référence : INS 012

Objet : demande de recours suite à une notification de dette

Madame, Monsieur,

A la suite de la réception de la notification de dette du J/J/M/AAA, vous avez la possibilité d'exercer l'une des demandes ci-dessous si vous pouvez justifier l'une des situations suivantes **cochez votre choix (un seul choix possible)**

☐ Je me suis **trompé(e)** dans ma déclaration et je souhaite modifier les éléments qui ont servi au recalcul de mes prestations.

☐ J'explique ci-dessous mon **erreur** et pour un traitement prioritaire je joins à ce courrier, tous les justificatifs correspondant à la modification de ma situation.

OU

☐ Je ne comprends pas votre décision, je souhaite avoir des explications sur ma dette.

☐ J'explique ci-dessous ma demande et précise les points qui me posent question (zone obligatoire).

OU

☐ Je comprends cette décision mais j'ai des **difficultés pour rembourser**. Je souhaite revoir les modalités de remboursement ou je demande une remise de ma dette.

☐ J'explique ci-dessous **mes difficultés** et je joins à ce courrier les justificatifs que je n'aurais pas déjà adressés. Caf pour expliquer ma situation (zone obligatoire).

OU

☐ Je ne suis pas d'accord avec l'application de la réglementation relative à ma situation. Je conteste.

☐ J'explique ci-dessous ma demande et précise les points de la réglementation avec lesquels je ne suis pas d'accord (zone obligatoire).



Zoom sur la demande de remise de dette

Recours: les prérequis, ce qu'il faut savoir sur les recours amiables et les remises de dette

Article 1302 du code civil : «ce qui a été reçu sans être dû est sujet à restitution. »



Stop aux fausses idées : il n'existe aucune procédure légale qui permet l'annulation d'une dette en cas d'erreur/retard de la Caf.

2 procédures « distinctes » et « opposées »

Le recours amiable appelé aussi contestation

- Permet la régularisation d'un droit
- Limité dans le temps (2 mois)
- Traité par la CRA (Commission Recours Amiable) et si accord, il est validé ou non par la MNC (Mission Nationale de Contrôle) – ces deux commissions statuent en droit

Les demandes de remise de dette (recours gracieux)

- Il s'agit d'une action de recouvrement
- Pas de limite dans le temps
- Traitées selon un barème national si indu > 4 000€
- Pas de remise de dette pour les fraudes

Différence entre remise de dette et contestation

REMISE DE DETTE

L'allocataire est d'accord avec la décision de la Caf mais connaît des difficultés financières pour rembourser sa dette



Stop aux fausses idées

La remise de dette n'est pas :

- Automatique ou systématique
- Un droit suite à une erreur ou un oubli de la Caf
- Un mécontentement de la décision prise par la Caf

CONTESTATION DE DETTE

- La décision a été comprise par l'allocataire mais il demande une dérogation à la réglementation et/ou
- L'allocataire conteste l'application de la réglementation, il doit alors apporter des éléments de preuves argumentés en fait et en droit



Stop aux fausses idées

La contestation n'est pas :

- Une demande d'explication
- Un mécontentement de la décision prise par la Caf
- L'expression d'un oubli ou d'une erreur de déclaration de l'allocataire

Les bonnes pratiques

Une demande de remise de dette doit se faire **par écrit** en indiquant les difficultés financières rencontrées

L'allocataire retrouve toutes les informations sur ce sujet :

[CAF - Comment demander une remise de dette ?](#)

La créance prise en compte => créance à la date de la demande

Un recours amiable doit se faire **par écrit** en indiquant les arguments (droit et fait) qui motivent la contestation de l'allocataire

L'allocataire retrouve toutes les informations sur ce sujet :
[CAF - Comment contester une notification de dette ou de non droit ?](#)



[Dettes et recours | CAF – Caisse d'Allocations Familiales](#)

Suivez le guide



L'allocataire est informé d'une dette.
Est-il d'accord avec la réglementation appliquée ?

Oui

Non

L'allocataire évoque-t-il
des **difficultés financières**
pour rembourser ?

A-t-il des éléments de preuves
argumentés en fait et en droit
pour contester ?

Oui

Non

Non

Oui

Vous pouvez expliquer
la démarche pour
demander une remise
de dette.

**Il doit
rembourser.**

Vous pouvez expliquer
la démarche
pour contester
une dette.

Il peut aussi contacter le service recouvrement pour trouver une solution :
3230 ou par mail via le compte Caf



Les Chiffres du mois

Les délais de traitement

Chaque semaine, les **délais de traitement** des mails allocataires et des demandes de prestations sont publiés sur notre site caf.fr. Les situations d'urgence (droit suspendu, rupture de droit) sont traitées en priorité.

Ces délais de traitement sont donnés à titre indicatif d'après les **délais moyens** observés sur les 30 derniers jours.
Mis à jour le 19/09/2026.



Logement

Demande d'aide au logement

4 à 5 semaines



Mails

Mails

3 à 4 semaines



RSA et Prime d'activité

Demande de RSA

3 à 4 semaines

Déclaration trimestrielle de RSA

13 jours

Demande de Prime d'activité

4 à 5 semaines

Déclaration trimestrielle de Prime d'activité

3 à 4 semaines



Changement de situation

Situation familiale

4 à 5 semaines

Situation professionnelle

4 à 5 semaines

Coordonnées bancaires

3 à 4 semaines



Handicap et maladie

Demande d'Allocation adulte handicapé

15 jours

Demande d'Allocation journalière de présence parentale

13 jours



Enfants

Demande de Complément de mode de garde

3 à 4 semaines



Aide d'urgence

Aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales

2 jours



**VOS QUESTIONS,
NOS RÉPONSES**



Infos diverses

Les liens d'informations sur le site Ameli pour le congé de naissance

- Ameli "Droits et démarches" : <https://www.ameli.fr/loire-atlantique/assure/droits-demarches/famille/maternite-paternite-adoption/conge-supplementaire-naissance>
- Ameli "Remboursements" qui explique le calcul des indemnités journalières, avec une infographie explicative générique (1^{er} bandeau déroulant) : <https://www.ameli.fr/loire-atlantique/assure/remboursements/indemnites-journalieres-maladie-maternite-paternite/conge-supplementaire-naissance-indemnites-journalieres>
- Article destiné aux entreprises dans lequel sont disponibles des flyers et une vidéo présentant la procédure de dépôt d'une demande de congé supplémentaire de naissance sur le site net-entreprises.fr : <https://www.ameli.fr/loire-atlantique/entreprise/vos-salaries/evenements-familiaux/conge-supplementaire-naissance>

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



Retrouvez l'enregistrement
de ce webinaire sur notre
site internet et **notre chaine
Youtube** dès demain.