



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

DOSSIER DE PRESSE  
28 MAI 2024



# 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 aux droits .....	10
Annexe 1 : Le circuit de contrôle d'un dossier .....	11
Annexe 2 : Résultats en chiffres de la politique de prévention et de lutte contre la fraude de la Caf de la Haute-Garonne .....	12
Annexe 3 : Missions et chiffres clés de la Caf de la Haute-Garonne.....	14

# 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 (1 135 429 contrôles automatisés en 2023),
- > **de demandes de justificatifs** aux allocataires (59 072 contrôles sur pièce en 2023),
- > **d'entretiens avec les contrôleurs** (2 223 contrôles sur place en 2023).

En 2023, ces différents contrôles ont permis de détecter dans le département de la Haute-Garonne :

- > **32,7 millions d'euros d'indus** (sommes perçues à tort à la suite d'une erreur involontaire),
- > **8,3 millions d'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 2023 a presque été multiplié par 4. 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 171 962 allocataires du département ayant dû rembourser un trop-perçu en 2023, seulement 1 114 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 au plus tôt les changements de situation pouvant impacter le versement des prestations : accompagnement (pro-actif) des allocataires, envoi de lettres de mise en garde (2 479 lettres en 2023), 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 et campagne de communication sur les prestations.

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

En 2023, la Caf de la Haute-Garonne a versé 2 344 millions d'euros à 352 086 allocataires. 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 2023, 171 962 allocataires ont dû rembourser un trop-perçu : sur l'ensemble de ces trop-perçus, seulement 1 114 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 au plus tôt 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, plusieurs indus, ou qui perçoivent les prestations pour la première fois. 34 270 mails de bienvenue informant de bonnes pratiques ont été envoyés en 2023 et 2 285 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 lorsqu'ils ont des enfants en âge de travailler. 1 392 mails envoyés en 2023.
- > **L'envoi de lettres de mise en garde**. En 2023, la Caf de la Haute-Garonne a envoyé 2 479 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 que les autres.

# LE DROIT A L'ERREUR À 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 2018 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 une page expliquant ce qu'est le droit à l'erreur. Reffet du site institutionnel [www.plus.transformation.gouv.fr](http://www.plus.transformation.gouv.fr), rubrique "J'ai droit à l'erreur", 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.

La Caf de la Haute-Garonne communique ainsi autour des bons réflexes à adopter pour éviter les erreurs mais aussi autour du Droit à l'erreur.

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

Pour s'assurer que les versements correspondent aux bons critères d'attribution (ressources, 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 2023, la Caf de la Haute-Garonne a vérifié 1 196 724 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.

**1 135 429**

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.

**59 072**

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

## > Les contrôles sur place :

Les contrôleurs de la Caf vérifient l'exactitude des informations déclarées par les allocataires, mais aussi, les informent et les orientent selon leur situation. Ces contrôles peuvent être réalisés selon différentes modalités :

- Contrôle en accueil : 62%
- Contrôle à domicile : 30%
- Contrôle par téléphone : 8%

**2 223**

Contrôles sur place  
(entretien avec  
un contrôleur)

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 des allocataires. Ces contrôles ont permis de générer 38 062 651 euros d'impact financier en 2023, 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.

**5,3 millions €**  
de rappels en 2023  
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.

**32,7 millions €**  
d'indus en 2023

## > Dont des détections de fraudes :

Action volontaire de l'allocataire pour percevoir des sommes d'argent indus. 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.

**8,3 millions €**  
de fraudes  
détectées en 2023  
0,31% des allocataires

## Les effets du contrôle sur place

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Nombres de rappels</b> Evolution en %	1 924 -3.9%	1 143 -3.9%	1 380 +20.7%	1 455 +5.4%	1 158 -20.4%
<b>Montant des rappels</b> Evolution en %	1 747 799 -3.2%	1 071 425 -38.7%	1 426 466 +33.1%	1 580 848 +10.8%	1 218 155 -22.9%
<b>Nombre d'indus</b> Evolution en %	2 486 -0.4%	1 664 -33.7%	1 761 +5.8%	2 006 +13.9%	1 664 -17%
<b>Montant des indus</b> Evolution en %	8 355 718 +48.8%	6 504 232 -22.1%	6 153 715 +5.3%	8 379 075 +36.2%	8 620 667 +2.9%

# 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 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 11% des résultats de la lutte contre la fraude en 2023 par rapport à 2022

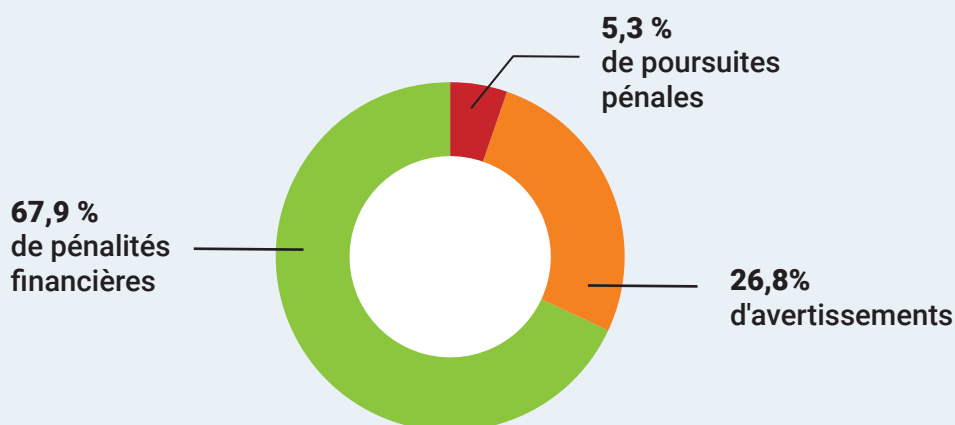
- > 1 114 fraudes ont été qualifiées en 2023, pour 8 345 578 euros.
- > La fraude concerne 0,31% des allocataires.
- > Le montant moyen d'une fraude est de 7 492 euros.

## 1 114 fraudes détectées par la Caf ont été sanctionnées en 2023

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.

### Répartition des sanctions mises en place en 2023 à la Caf de la Haute-Garonne





# 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 AUX DROITS

## Des contrôles qui facilitent le recours aux droits

En 2023, 2 223 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.

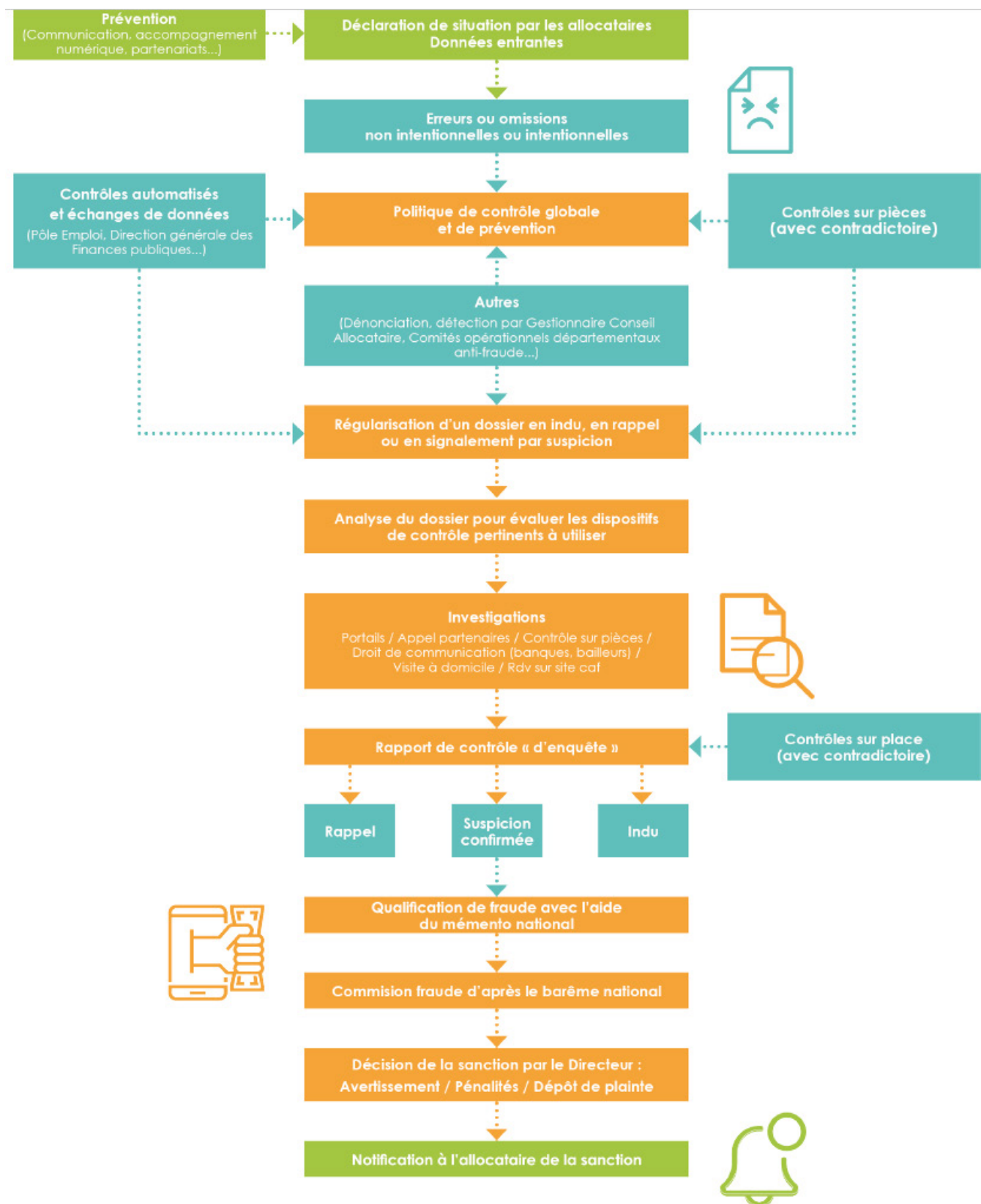
Les contrôles sur place ont permis :

- > la régularisation de 2 822 situations,
- > dans 52% 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 des personnes en situation d'exclusion sociale.
- > **le datamining** : croisement d'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 évaluant les risques d'indus ou d'erreurs. En 2023, cette technique a permis le contrôle de 4 307 dossiers.

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



## ANNEXE 2 :

# LES RÉSULTATS DE LA POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE FRAUDE

1,2 millions de contrôles réalisés par la Caf de la Haute-Garonne en 2023, dont :

1,1 M  
CONTRÔLES  
AUTOMATISÉS



59 072  
CONTRÔLES  
SUR PIÈCES



2 223  
CONTRÔLES  
SUR PLACE



1 114 fraudes détectées  
pour un montant de **7,55 M€**



7 492 le montant moyen  
de la fraude détectée

100 %

des fraudes sanctionnées  
par des pénalités ou des avertissements  
et des poursuites

38 M€ de droits corrigés par les Caf à la suite des contrôles, soit :

32,7  
M€ d'indus

c'est-à-dire de sommes  
en trop versées par les  
Caf qu'elles récupèrent

5,3  
M€ de rappels

de droits  
dus aux allocat  
et qui leur sor

15  
contrôleurs



# 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

### POPULATION

**1 415 757** habitants  
**118 474** étudiants

### RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

moins de 25 ans : **31%**  
de 25 ans à 65 ans : **52%**  
plus de 65 ans : **17%**

### COMPOSITION DES FAMILLES

**159 596** couples sans enfant  
**155 028** couples avec enfant(s)  
**64 773** familles monoparentales

### RÉPARTITION PAR COMMUNES

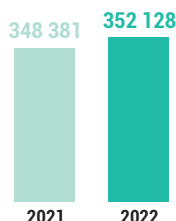
**586** communes regroupées en **17 EPCI**  
(1 métropole, 2 communautés d'agglomération et 14 communautés de communes).

(données Insee 2020)

## EN 2022



+1,1% ↑  
**352 128**  
allocataires



**751 938**  
personnes couvertes  
par une aide ou prestation  
**53,1 %**  
population couverte



**207 735** +2,2% ↑  
allocataires sans enfant\*  
203 219 en 2021

**144 393** -0,5% ↓  
allocataires avec enfants\*\*  
145 162 en 2021

**284 441** +0,7% ↑  
enfants à charge\*\*  
282 529 en 2021

**13 210** -2,2% ↓  
naissances déclarées à la Caf  
13 509 en 2021

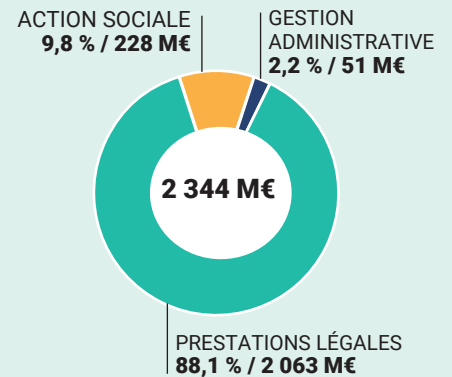
\* allocataires ayant bénéficié d'au moins une prestation au 31/12 de l'année considérée  
\*\* enfant(s) à charge au sens des prestations familiales (naissance à moins de 25 ans)

## NOTRE ACTION

# 2 344 M€

## VERSÉS EN 2023

## SURFACE FINANCIÈRE



La Caf de la Haute-Garonne se mobilise quotidiennement pour répondre aux besoins des **352 086 allocataires**. La **surface financière atteint 2 344 M€** en augmentation de 5 % par rapport à 2022.

## 2 063 M€

### AU TITRE DES PRESTATIONS LÉGALES

Aides à la famille	418 M€
Aides à la petite enfance	238 M€
Aides au logement et à l'habitat	443 M€
Aides aux personnes en difficultés	965 M€

## 228 M€

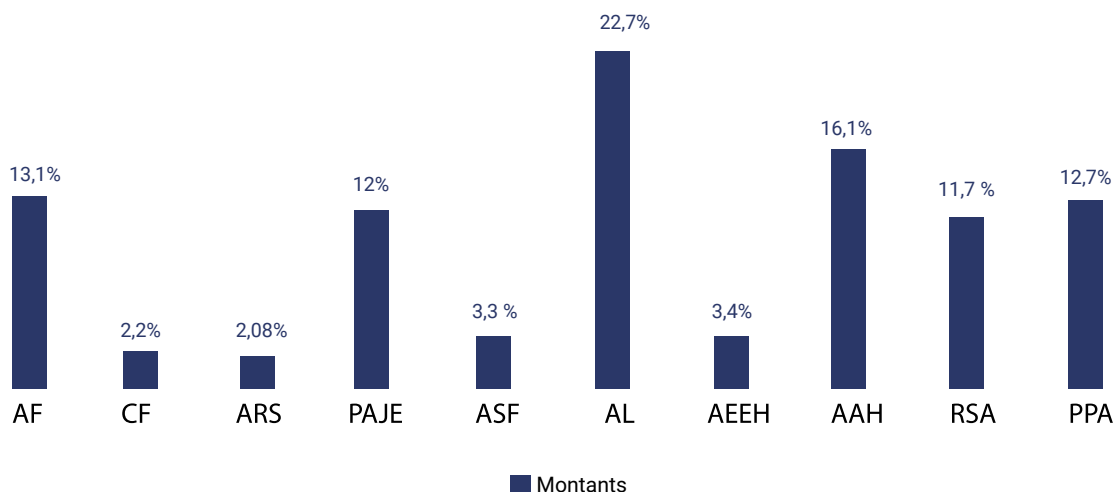
### AU TITRE DE L'ACTION SOCIALE

Accueil du jeune enfant (0-6 ans)	133,6 M€
Temps libre (enfants et famille)	7,7 M€
Accompagnement social des familles	2 M€
Animation de la vie sociale	9,1 M€
Logement et habitat	1,8 M€
Accompagnement à la fonction parentale	4,7 M€
Logistique des œuvres	0,1 M€



Pour **100 €** de prestations familiales et sociales versées, **2,43 €** sont consacrés au fonctionnement de l'organisme

## RÉPARTITION DES MONTANTS VERSÉS PAR PRESTATION



**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

## NOTES :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Contacts presse

**Pauline DIKONGUÉ**

Chargée de communication / relation médias

[pauline.dikongue@caf.fr](mailto:pauline.dikongue@caf.fr)

06 21 40 92 60

**Juliette LEBRE**

Assistante communication externe

[juliette.lebre@caftoulouse.cnafmail.fr](mailto:juliette.lebre@caftoulouse.cnafmail.fr)

05 61 99 76 54

