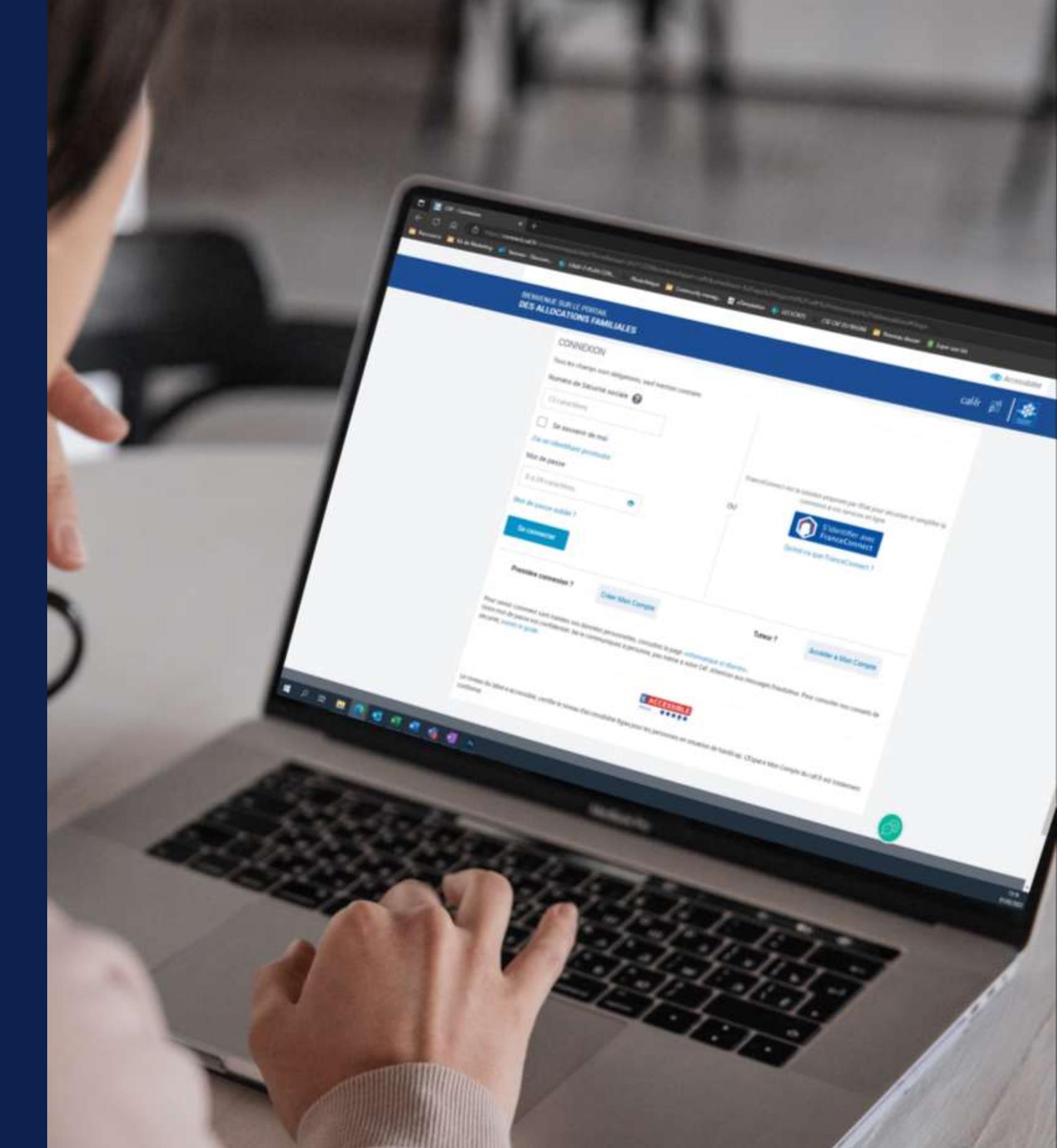


# Prévention des indus

Modalités de prévention,  
de recouvrement et de recours

Actualisation 2025

Présenté par les experts Caf



webinaires  
partenaires



# Sommaire

**Le principe du système déclaratif**

**La prévention des indus**

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

**En cas d'indus**

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

**Zoom sur la demande de remise de dette**

**Accompagnement caf.fr et inclusion numérique**

**Nous contacter**



# 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

## Nos actions de prévention des indus

Afin de prévenir le risque d'indus, la Caf réalise des actions de prévention :



**Des campagnes continues  
sur le bon réflexe déclaratif**



**Des actions ciblées  
en fonction des publics**

**Communication via caf.fr : Article à la une**

**Campagne SMS et e-mailing**

**Guide du nouvel allocataire**

**Contact sortant : prévenir les ruptures de droit**

**Pop-up d'alerte dans l'espace « Mon Compte »**

**Contact personnalisé : inciter à la MAJ de la situation**

# La prévention des indus

## 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, être 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



# La prévention des indus

## 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'usager sont incomplètes, inexactes ou déclarées tardivement, des prestations peuvent être versées à tort.

Si l'usager n'y avait pas droit, il doit alors rembourser l'aide reçue en trop.

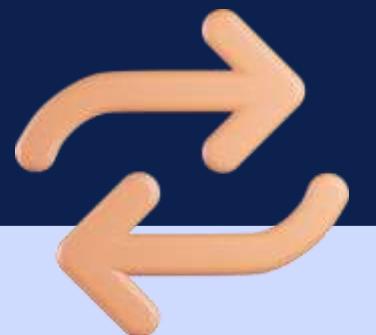
Tout droit indûment perçu doit être remboursé à la Caf et peut même exposer l'usager à d'éventuelles sanctions.

**Attention !** Plus l'usager 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](#)



# La prévention des indus

## Les bons réflexes partenaires

### 2 Déclarer immédiatement tout changement de situation

#### Signaler une erreur

**Un allocataire pense avoir commis une erreur de déclaration ? Que faire ?**  
À tout moment l'usager 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](http://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



# La prévention des indus

## 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.

# La prévention des indus

## Les bons réflexes partenaires

4

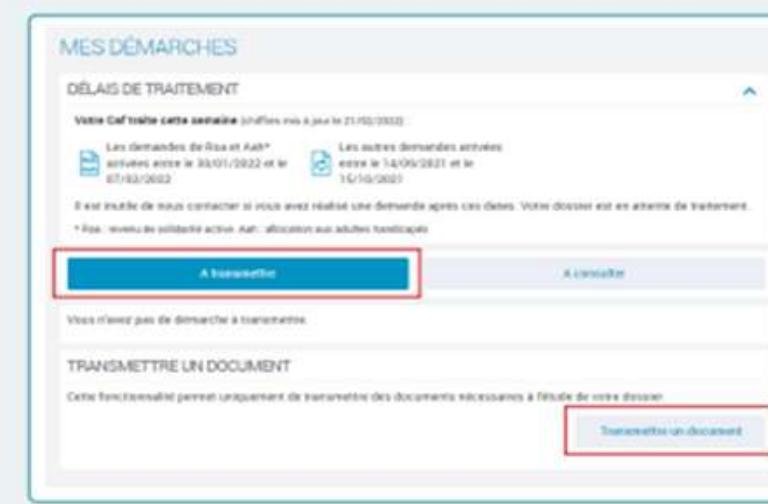
### Répondre aux sollicitations de la Caf

**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](http://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

*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.**

- L'allocataire peut apporter des éléments nouveaux ayant une incidence sur la dette.
- Une demande de remise de dette peut être formulée auprès de la CRA
- Une contestation sur l'application de la règle de droit peut être formulée également.

*Les délais de prise en charge sont similaires à ceux des prestations.*



**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](http://caf.fr)

*Indus tiers (bailleurs) : Notification d'indu et demande de remboursement faites auprès du partenaire.*



**Attention une réclamation ne vaut pas démarche auprès de la CRA**

# En cas d'indus

## Recouvrement d'une dette avec droit en cours



**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.

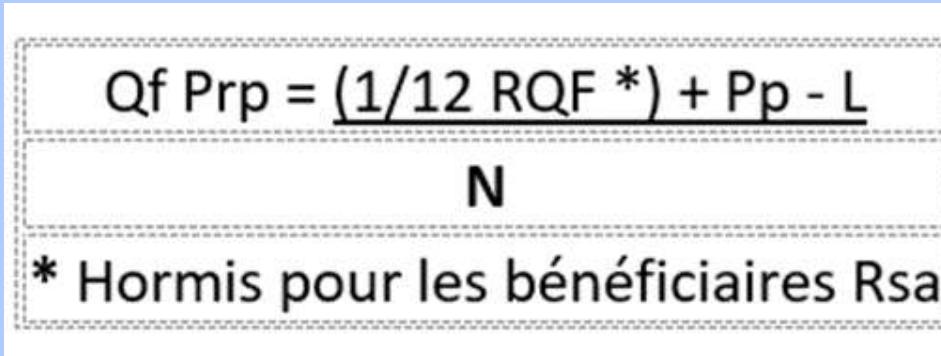


**Le PRP est calculé à partir d'un Quotient Familial (QF) dont le mode de calcul spécifique prend en compte :**

- 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).**



S'il n'y a plus de droits sur le dossier, un recouvrement direct forcé est mis en place. On peut adapter le montant retenu mensuellement, en lien avec le service recouvrement, sur demande de l'allocataire, et au cas par cas.

**En cas d'indu frauduleux, le montant à rembourser mensuellement est non modifiable**

# En cas d'indus

## Autres modalités de recouvrement



### Dossiers radiés ou absence 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 suite à un rappel de droit. (ex : 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 du Rhône : nos liens utiles



[Offre de service du travail social à destination des familles](#)



[Nos délais de traitement](#)



[Vous avez besoin d'aide pour nos services en ligne](#)



[Vous avez une somme à rembourser](#)

**Régler sa dette**  
Onglet disponible sur Caf.fr



# 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"

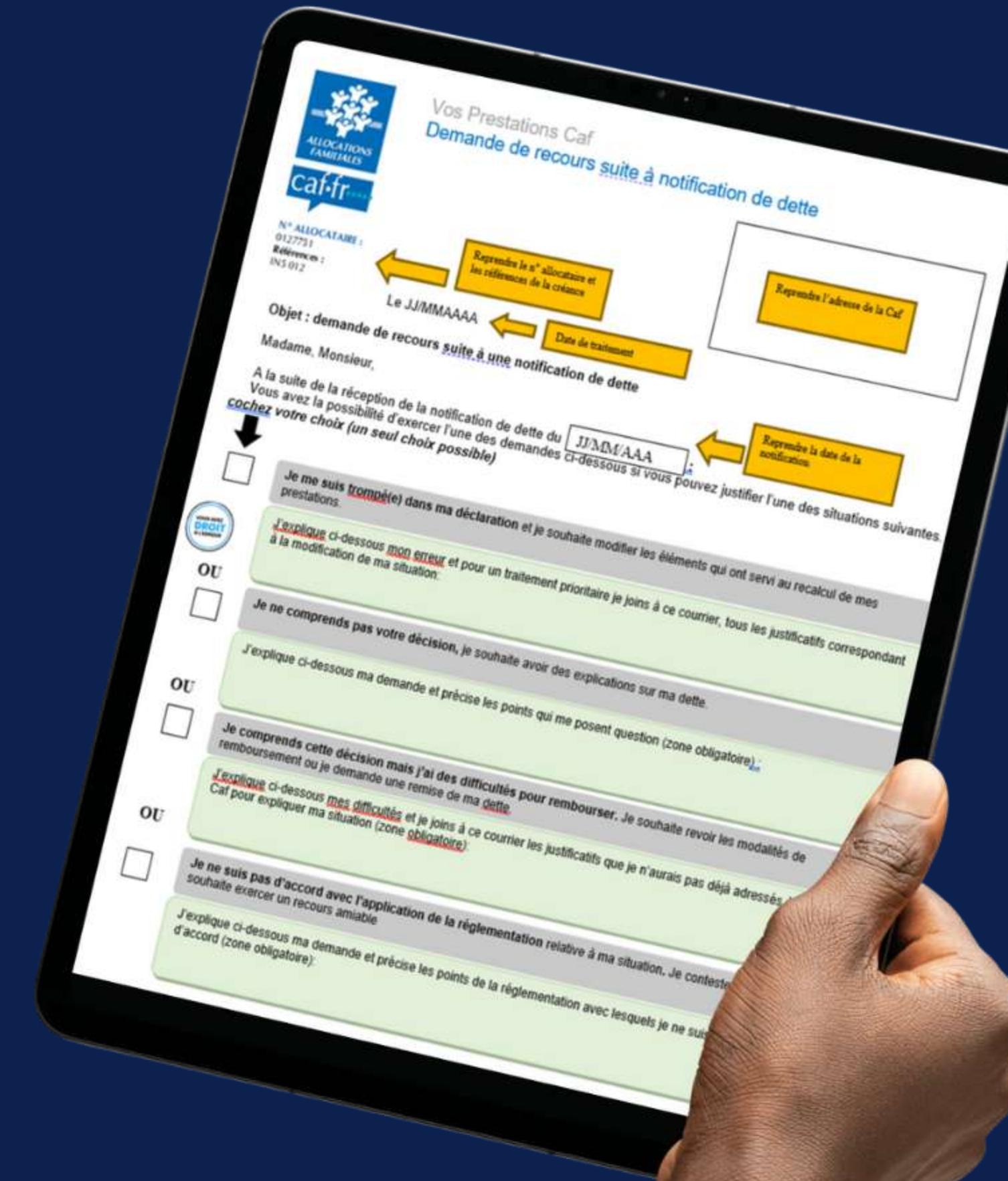
En fonction de sa situation, l'allocataire mentionne son choix :

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



# Zoom sur la demande de remise de dette

L'allocataire adresse un courrier ou un courriel à la Commission de Recours Amiable (CRA). Un code motif DRD (Demande de Remise de Dette) apparait lors d'une démarche en ligne.

*La CRA est une commission d'administrateurs qui se réunit et qui examine les demandes en fonction d'une grille de critères établis (responsabilités, QFR, ressources annuelles).*

Une DRD peut être formulée à tout moment de l'existence de la créance. La référence de la dette ainsi que le montant doivent être mentionnés dans le recours. La formulation de la DRD doit être explicite. Si ce n'est pas le cas, l'allocataire peut être contacté en amont afin de s'assurer de la bonne démarche (DRD ou contestation).

**A l'enregistrement de la DRD, l'allocataire est informé de la prise en compte de sa demande (créance concernée et montant)**



**A noter :** si la créance est de nature frauduleuse, le recours est rejeté, il n'y a pas de présentation en commission dans le cadre d'une DRD.



# Zoom sur la demande de remise de dette

## le traitement de la demande

La CRA a 3 possibilités de décision

accord partiel

accord total

refus

Il y a deux séances en moyenne par mois de CRA (APL/PPA/PF)



La réponse CRA est faite dans un délai de 2 mois à compter de la date de prise en charge par la CRA, et dans tous les cas l'allocataire reçoit une réponse tracée au dossier.



**Règle générale** : Un seul passage par an possible (déterminé en fonction de la date de séance du premier passage)



**En cas de changement de situation** (accident de la vie ou naissance) l'allocataire a la possibilité de resaisir la CRA

# Situations particulières

- Lorsqu'une dette du Trésor Public arrive sur le dossier Caf (dette d'hôpital, de cantine ou alimentaire), des retenues sont faites sur les prestations et reversées au Trésor Public.  
**Toute réclamation doit être faite auprès du Trésor Public.**
- La Caf peut être amenée à recouvrer une créance pour le compte d'un organisme partenaire tels que la Carsat ou la Cpam. En cas de questionnement de l'allocataire, un agent Caf apportera les informations nécessaires.
- En cas de situation financière difficile de l'allocataire, une demande de versement d'une retenue des droits est possible sur manifestation de ce dernier et est étudiée au cas par cas par nos services.
- En cas de mutation, la Caf prenante maintient les modalités de recouvrement de l'ancienne Caf.



# Zoom sur la demande de remise de dette

## Remboursement de la dette : Caf.fr sur l'espace allocataire



**Aides et démarches**

La Caf vous accompagne pas à pas : s'informer ou être guidé en fonction de sa situation, faire une simulation des aides proposées ou une demande en ligne.

**Ma Situation**  
Nous vous accompagnons tout au long de votre vie.  
Un mariage, une naissance, un nouveau logement, un accident de vie, sélectionnez la situation qui vous concerne.  
Vous pouvez aussi vous laisser guider en cliquant sur les guides pas à pas de chaque thématique.

**Droits et prestations**  
Vous savez de quelle(s) aide(s) vous pouvez bénéficier ?  
Retrouvez toutes les informations sur les aides de la Caf et les questions/réponses les plus fréquentes puis faites votre demande en ligne.

**Mes démarches**  
Retrouvez ici toutes les démarches que vous pouvez réaliser en ligne.  
Prise d'activité, Rsa, logement, prestation d'accueil du jeune enfant, allocations familiales, faites une simulation et faites votre demande en ligne.

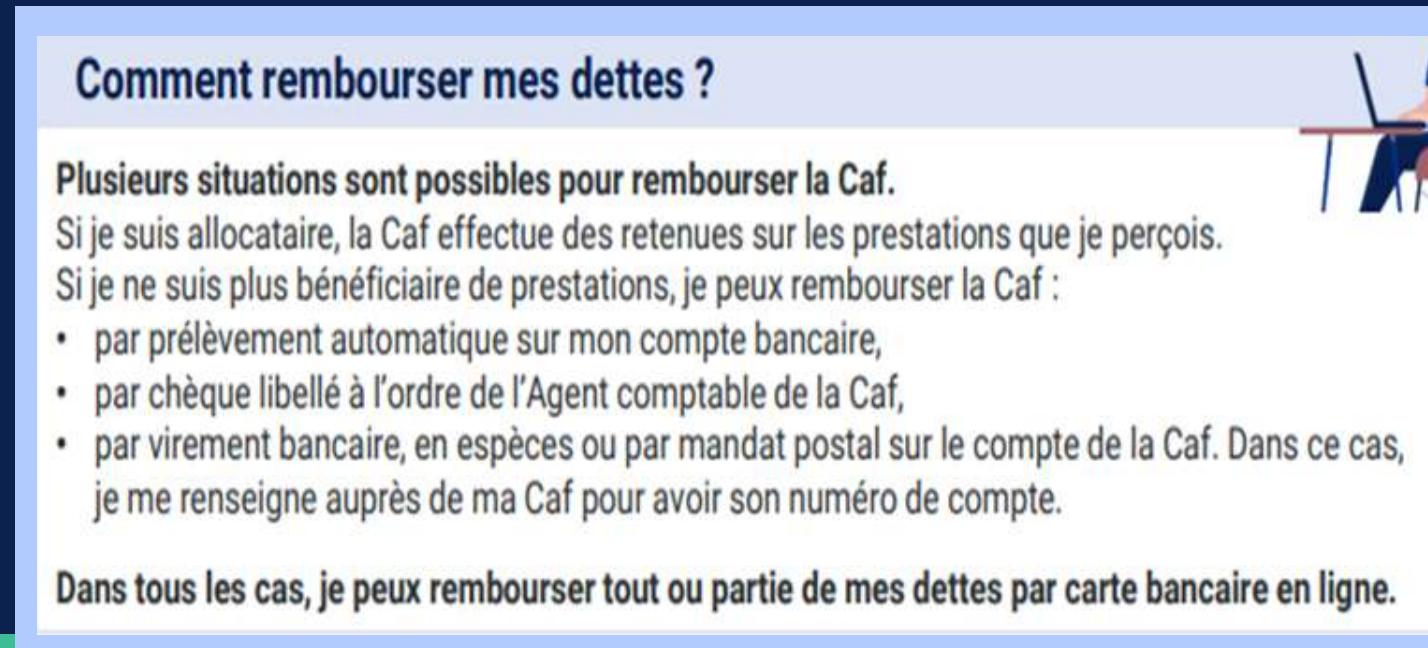
**Caf du Rhône : nos liens utiles**

**Offre de service du travail social à destination des familles**

**Nos délais de traitement**

**Vous avez besoin d'aide pour nos services en ligne**

**Vous avez une somme à rembourser**



### Comment rembourser mes dettes ?

Plusieurs situations sont possibles pour rembourser la Caf.

Si je suis allocataire, la Caf effectue des retenues sur les prestations que je perçois.

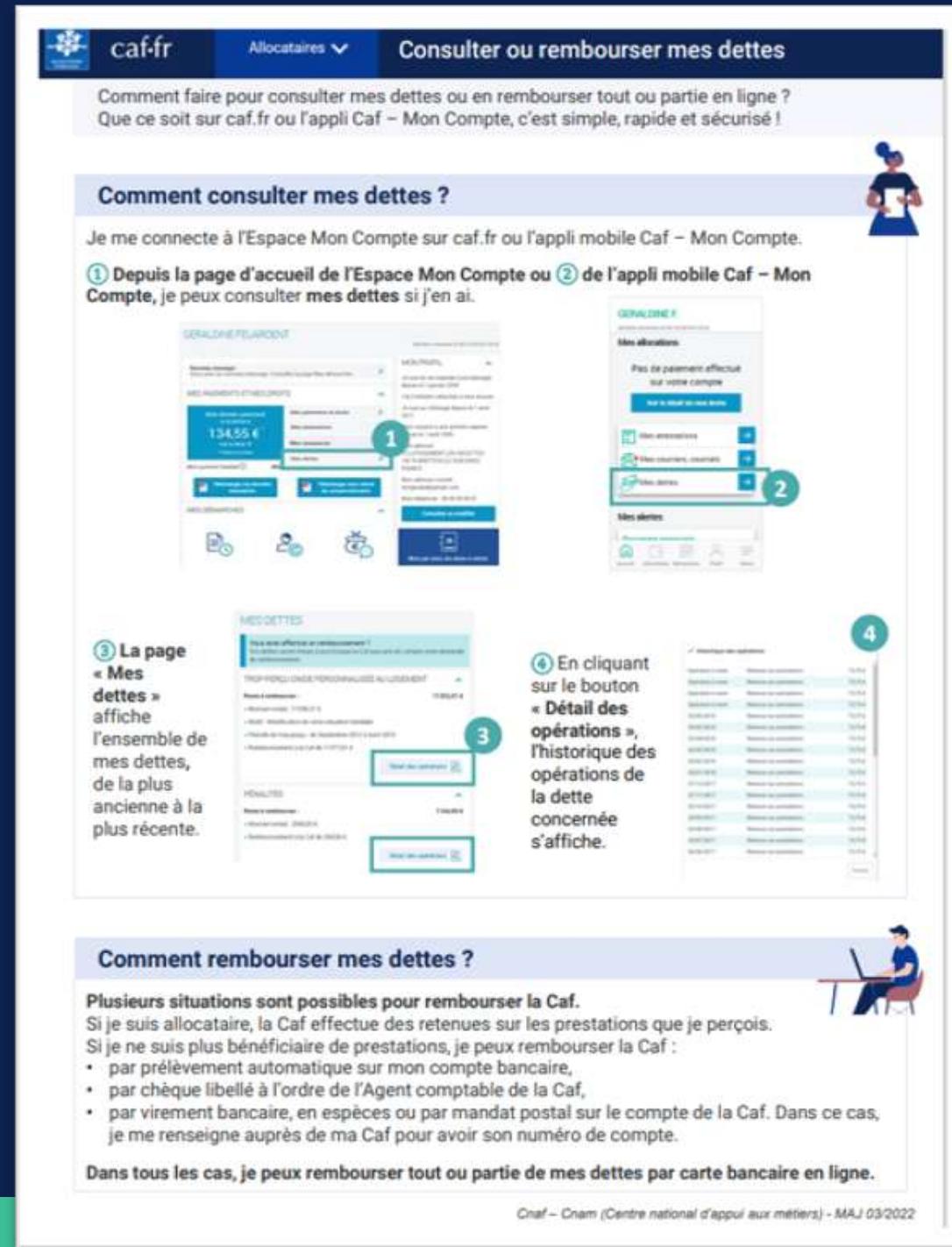
Si je ne suis plus bénéficiaire de prestations, je peux rembourser la Caf :

- par prélèvement automatique sur mon compte bancaire,
- par chèque libellé à l'ordre de l'Agent comptable de la Caf,
- par virement bancaire, en espèces ou par mandat postal sur le compte de la Caf. Dans ce cas, je me renseigne auprès de ma Caf pour avoir son numéro de compte.

Dans tous les cas, je peux rembourser tout ou partie de mes dettes par carte bancaire en ligne.

# Zoom sur la demande de remise de dette

## Remboursement d'une dette : Tutoriel



caf-fr Allocataires Consulter ou rembourser mes dettes

Comment faire pour consulter mes dettes ou en rembourser tout ou partie en ligne ? Que ce soit sur caf.fr ou l'appli Caf – Mon Compte, c'est simple, rapide et sécurisé !

**Comment consulter mes dettes ?**

Je me connecte à l'Espace Mon Compte sur caf.fr ou l'appli mobile Caf – Mon Compte.

① Depuis la page d'accueil de l'Espace Mon Compte ou ② de l'appli mobile Caf – Mon Compte, je peux consulter mes dettes si j'en ai.

**Comment rembourser mes dettes ?**

Plusieurs situations sont possibles pour rembourser la Caf.

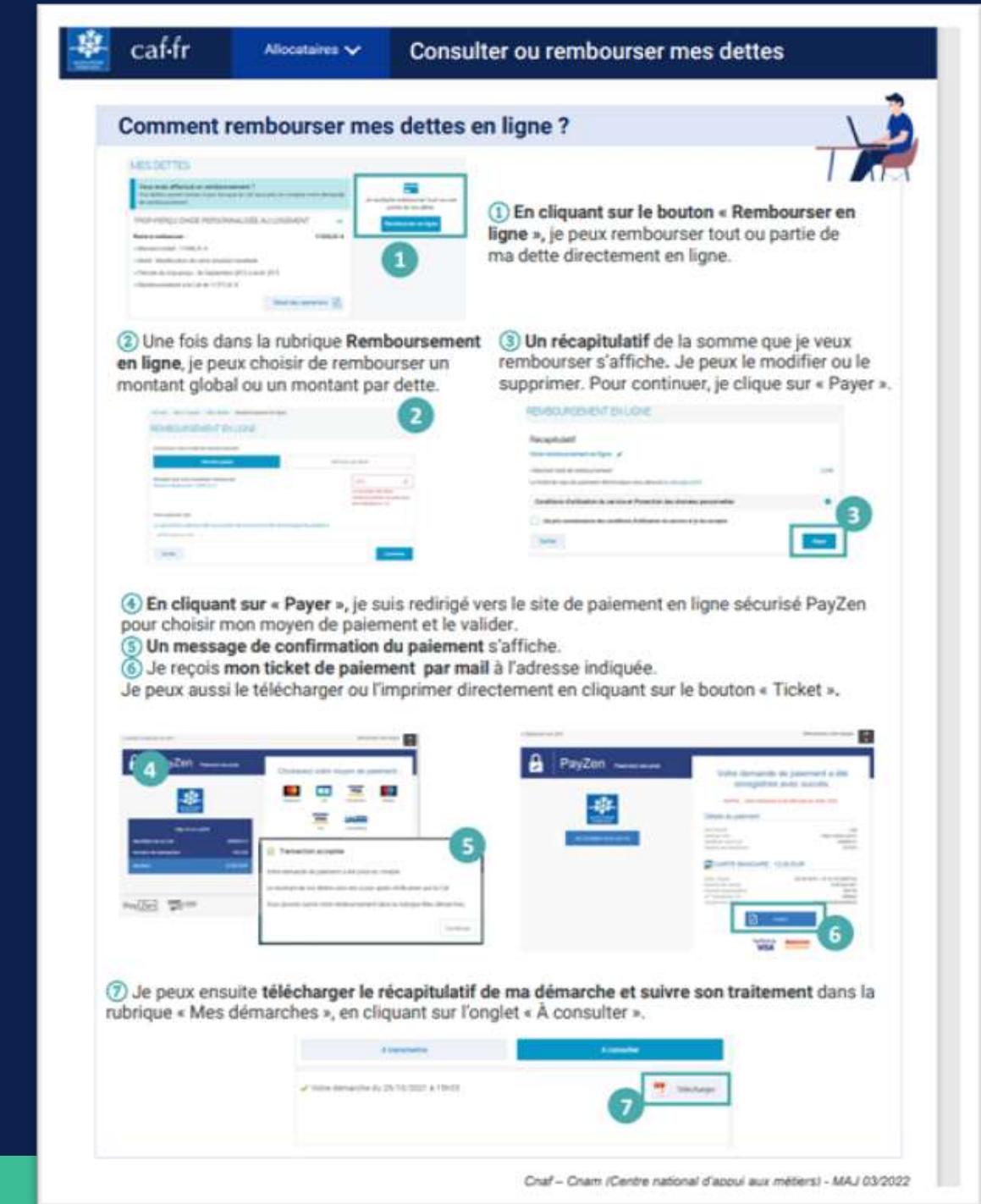
Si je suis allocataire, la Caf effectue des retenues sur les prestations que je perçois.

Si je ne suis plus bénéficiaire de prestations, je peux rembourser la Caf :

- par prélèvement automatique sur mon compte bancaire,
- par chèque libellé à l'ordre de l'Agent comptable de la Caf,
- par virement bancaire, en espèces ou par mandat postal sur le compte de la Caf. Dans ce cas, je me renseigne auprès de ma Caf pour avoir son numéro de compte.

Dans tous les cas, je peux rembourser tout ou partie de mes dettes par carte bancaire en ligne.

Cnaf – Cnam (Centre national d'appui aux métiers) - MAJ 03/2022



caf-fr Allocataires Consulter ou rembourser mes dettes

Comment rembourser mes dettes en ligne ?

**REMBOURSEMENT EN LIGNE**

① En cliquant sur le bouton « Rembourser en ligne », je peux rembourser tout ou partie de ma dette directement en ligne.

② Une fois dans la rubrique Remboursement en ligne, je peux choisir de rembourser un montant global ou un montant par dette.

③ Un récapitulatif de la somme que je veux rembourser s'affiche. Je peux le modifier ou le supprimer. Pour continuer, je clique sur « Payer ».

**RÉMUNÉRATION EN LIGNE**

④ En cliquant sur « Payer », je suis redirigé vers le site de paiement en ligne sécurisé PayZen pour choisir mon moyen de paiement et le valider.

⑤ Un message de confirmation du paiement s'affiche.

⑥ Je reçois mon ticket de paiement par mail à l'adresse indiquée. Je peux aussi le télécharger ou l'imprimer directement en cliquant sur le bouton « Ticket ».

⑦ Je peux ensuite télécharger le récapitulatif de ma démarche et suivre son traitement dans la rubrique « Mes démarches », en cliquant sur l'onglet « À consulter ».

Cnaf – Cnam (Centre national d'appui aux métiers) - MAJ 03/2022

**Remboursement de la dette :**  
Caf.fr dans le menu allocataire avec tuto et pdf mis à disposition des usagers pour les guider dans leur démarche

**Rubrique Aide et démarches**



# Accompagnement caf.fr et inclusion numérique

## Pour vous aider, le portail « professionnels »

Sur l'espace « partenaires locaux », mise à disposition du RIB de la Caf du Rhône et du guide national de prévention des indus.

### Nos documents utiles



Déclarations allocataire >  
éviter les erreurs



La lutte contre l'habitat  
indigne dans le Rhône



Le Rib de la Caf du Rhône



# On récapitule

## Orienter l'usager en fonction de son profil



The screenshot shows the official website of the Caisse d'Allocations Familiales (CAF) in France. The top navigation bar includes links for 'Allocataires' (Beneficiaries), 'Professionnels', 'Contraste' (Contrast settings), 'Actualités' (News), 'Aides et démarches' (Assistance and procedures), 'Ma Caf' (My CAF), and 'Le magazine Vies de famille' (The magazine 'Vies de famille'). The main content area is titled 'Nous contacter ?' (How to contact us?). It lists four options: 'Contacter ma Caf' (Contact my CAF) with a smartphone icon, 'Prendre un rendez-vous' (Book an appointment) with a calendar icon (highlighted with an orange border), 'Trouver un point d'accueil' (Find a welcome point) with a location pin icon, and 'Contacter le médiateur administratif de la Caf' (Contact the administrative mediator of the CAF) with a document icon. A sidebar on the right, titled 'Pour contacter le médiateur de la Caf du Rhône' (To contact the mediator of the Caf du Rhône), states: 'une téléprocédure existe. Retrouvez les informations sous l'onglet local dédié' (A teleprocedure exists. Find the information under the dedicated local tab). The top right corner of the screenshot shows 'Caf - 69' and 'Mon Compte' (My Account) with a search icon.



### Le guide allocataire

Pour tout savoir sur les prestations, les démarches...  
Mais aussi : un "dico Caf" pour mieux comprendre les notions utilisées

[Découvrir le livret nouvel allocataire](#)

**Le guide des prestations**  
Le guide national des prestations Caf  
[Découvrir le guide](#)





**Merci pour votre attention**

# webinaires partenaires



questions/réponses et liens de contact

# Les prochains webinaires



septembre	Ven. 12 : 14h-15h Prévention des indus	Mar. 23 : 14h-15h Tout savoir sur l'allocation aux adultes handicapés (AAH)	Mar. 30 : 12h-13h Tout savoir sur l'offre tuteurs
octobre	Mer. 8 : 9h30-10h30 Avec la Cnam Aider les jeunes de -25 ans dans leurs démarches	Ven. 17 : 14h-15h Zoom sur le complément mode de garde (CMG)	<b>replay</b>
novembre	Ven. 7 : 14h-15h Parcours RSA	Mar. 18 : 14h-15h Parcours séparation	
décembre	Mar. 9 : 9h30-10h30 Tous les chemins mènent au caf.fr : pour tout savoir sur le site	Ven. 19 : 14h-15h Prévention des indus	

Pour vous inscrire  
rendez-vous sur **caf.fr**