

Direction du réseau

Département Maîtrise des risques/Lutte contre la fraude

Paris, le 05 aout 2019



---

Émetteur : Aude COURNEE

Rédacteur : Jacky VINCENT

Destinataires : Direction

**Objet** : Présentation des principales évolutions du métier de contrôleur des situations individuelles

---

Cette note a pour objet de présenter les évolutions du métier de contrôleur des situations individuelles depuis 5 ans.

Il y a 692 contrôleurs sur place, en 2018 dans le réseau ; Si l'on excepte les congés, les arrêts maladie, et autres disponibilités, le nombre d'ETP, pour 2018, s'établit à 590.

Les contrôleurs réalisent les investigations prévues et encadrées par un protocole et une charte de contrôle qui définit les droits et devoirs des allocataires. Ils contrôlent l'ensemble de la situation de l'allocataire dans le cadre d'un entretien de contrôle formalisé par un rapport d'enquête.

Le métier de contrôleur a profondément évolué depuis ces cinq dernières années.

Il a bénéficié des évolutions de l'environnement juridique, déjà perceptible avec la mise en place du droit de communication en 2008.

Le cadre technique, c'est-à-dire les outils mis à disposition des contrôleurs, a été considérablement renforcé.

Enfin, le métier dispose d'une politique de formation complète, depuis l'accès à l'emploi jusqu'au maintien et l'actualisation des compétences.

### **A – Un environnement technique professionnel renforcé et innovant**

Le contrôleur dispose désormais d'une gamme d'outils qui facilitent leurs missions (1), de la mise en œuvre du droit de communication (2), d'un accès aux principaux portails d'informations externes à la branche Famille (3), qui permettent d'assurer une plus grande efficacité aux contrôles sur place.

## **1- La mise à disposition d'outils, procédures et documents professionnels du métier, gage d'une plus grande efficacité dans le contrôle.**

**2013** : Mise à disposition de la tâche NIMS « Rédiger le rapport de contrôle » avec élaboration d'un rapport de contrôle unique pour la branche Famille et intégré dans NIMS. La liquidation des rapports de contrôle sans anomalie est automatique.

**2014** : Fixation d'un objectif de contrôle sur place individualisé à partir du scoring Datamining.

**2014** : Création d'un tableau de bord dans NIMS permettant de suivre l'ensemble des objectifs de la maîtrise des risques (dont le contrôle sur place).

**2016** : Elaboration de la nouvelle charte de contrôle sur place définissant les droits et les devoirs des contrôleurs en situation de contrôle (LR 2016-016 du 27/01/2016).

**2016** : Actions d'appui au métier de contrôleur définissant notamment l'équipement minimal du contrôleur en situation de contrôle (LR 2016-110 du 14/06/2016).

**2016** : Mise en œuvre du protocole de contrôle sur place et son intégration dans NIMS (LR 2016-075 du 29/06/2016). Le contrôle sur place est le seul domaine de contrôle à disposer d'une procédure nationale directement intégrée en production. Le contrôleur connaît les investigations à mener pour chaque contrôle.

**2017** : Actualisation du guide de rédaction du rapport d'enquête (IT 2017-015 du 01/02/2017).

**2017** : Mise en place du processus : « Piloter et gérer les contrôles sur place » (LR 2017-089 du 11/10/2017). Le processus comporte notamment une « grille-repère » permettant une meilleure évaluation des contrôleurs dans l'exercice du métier.

**2017** : Création d'un tableau de bord spécialisé sur le contrôle sur place permettant de suivre les résultats par contrôleur.

**2019** : Intégration de l'avis de passage du contrôle sur place dans NIMS (IT 2019-010 du 12/02/2019) prévoyant la dématérialisation progressive de l'avis de passage et le suivi de ce document dans NIMS. Un rappel de l'entretien est automatiquement envoyé, par SMS, 4h heures avant la date de l'entretien de contrôle.

## **2- Le droit de communication permet une plus grande efficacité du contrôle.**

La loi de financement de Sécurité sociale pour 2008 a instauré un droit de communication en faveur des agents des organismes de Sécurité sociale.

Cette procédure permet aux contrôleurs d'obtenir des informations et des documents auprès de tiers, d'administrations, d'établissements bancaires, ou encore de fournisseurs d'énergie et d'eau, sans que leur soit opposé le secret professionnel.

Le droit de communication aligne les prérogatives des agents des organismes de Sécurité sociale sur celles dont bénéficient les agents de l'administration fiscale.

La mise en place de cette procédure, et son renforcement en 2011, a accru considérablement la portée et l'efficacité des contrôles.

Cette procédure est toutefois limitée par le temps de restitution des droits de communication par les établissements bancaires, principaux destinataires du droit de communication.

### **3- L'accès aux principaux portails d'informations assure une instruction complète du contrôle.**

Le contrôleur consulte, en temps réel, les informations relatives :

- aux déclarations préalables à l'embauche (DPAE),
- à la carrière professionnelle (EOPSS),
- à la situation vis-à-vis de l'assurance chômage (AIDA),
- aux informations disponibles provenant de l'administration fiscale (NIMS),
- à la situation vis-à-vis des administrations sociales (RNB/RNCPS),
- à la gestion des dossiers des ressortissants étrangers sur les titres de séjour (AGDREF),
- à la possession de comptes bancaires sur le territoire (FICOBA).

En outre, certaines Caf ont accès au portail IDEM de l'assurance maladie, après signature d'un partenariat local.

Enfin, plusieurs Caf se sont dotées de services payants (Société.com, Infogreffe, Altares) pour bénéficier d'informations sur les travailleurs indépendants.

Dans un avenir proche (2020), la palette d'accès sera renforcée par un accès :

- à la BRM,
- au portail sur les périodes d'emplois des travailleurs indépendants,
- aux éléments sur le patrimoine (FICOVIE, BNDP, PATRIM).

L'intégration des assistants digitaux (routine informatisée de consultation des portails) pourrait simplifier et démultiplier l'accès aux portails.

## **B - Un dispositif de formation adapté aux évolutions du métier**

Depuis 2015, 563 actions de formation professionnelle continue ont été réalisées à destination des contrôleurs sur place.

### **1- Les contrôleurs disposent d'une formation initiale et continue des contrôleurs.**

La formation initiale des contrôleurs a été mise en place dans les années 1990 et est validée par un diplôme (CQP) depuis 2015. Cette formation dure 6 mois avec une alternance de cours théoriques et pratiques en Caf.

L'aspect pratique de la formation est renforcé par la mission des tuteurs qui encadrent le contrôleur dès le début de son activité professionnelle.

A l'issue de la formation, le jeune contrôleur est certifié, ou non par la Caf. Cette procédure permet ensuite la mise en place de la procédure d'habilitation nationale par la Direction générale (avec remise d'une carte professionnelle) et d'assermentation par le Tribunal d'instance.

Depuis 2015, 200 contrôleurs ont été formés et certifiés.

## **2 - La mise en place d'une formation des managers du contrôle sur place**

En 2016, une formation continue a été élaborée. Elle permet de maintenir les compétences des contrôleurs dans les domaines professionnels les plus sensibles de la profession.

La formation permet aux managers de proximité d'adapter leur management aux spécificités du métier et de trouver la bonne posture managériale.

## **3 - La réalisation d'une formation innovante sur la reconnaissance vocale dans la formalisation du rapport d'enquête.**

Depuis 2017, la branche famille a investi dans la mise en place d'une technologie de reconnaissance vocale pour formaliser le rapport d'enquête.

Sont attendus, un plus grand confort et une plus grande rapidité dans la constitution du rapport. Ces gains permettront de se consacrer aux investigations.

En 2019, plus de 50 contrôleurs ont été formés à cette technologie.

L'élaboration des différents modules de formation a été réalisée par l'institut 4.10, avec le concours du département de la maîtrise des risques.

Un comité pédagogique, composé de cadre de proximité et d'agent de contrôle, permet d'arrimer la formation aux besoins métiers.