

Paris, le 9 octobre 2019

**IT 2019-168**

Mesdames et Messieurs les  
Directeurs et Directeurs comptables  
et financiers des Caf et Centres de  
ressources

**Objet : La gestion et la prévention des mises en attente et des suspensions en  
branche Famille.**

Mesdames et Messieurs les Directeurs et Directeurs comptables et  
financiers,

Dans le cadre des travaux de l'instance nationale d'appui à la production,  
la gestion des attentes, d'une part, et des suspensions, d'autre part, sont  
apparues comme deux thématiques majeures afin d'améliorer le délai de  
démarche des dossiers et prévenir les suspensions et ruptures de droit  
pour les allocataires.

Deux groupes de travail, composés de Caf et d'experts de la Cnaf, ont été  
missionnés pour étudier les pratiques, les processus et les modes  
opératoires existants sur ces domaines.

Cette information technique a pour objectifs de partager avec le réseau  
les consignes et les bons réflexes résultant de leurs travaux.

Les études se poursuivent sur l'optimisation des suspensions  
automatiques.

Je vous prie d'agréer, Mesdames et Messieurs les Directeurs et Directeurs  
comptables et financiers, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Directeur chargé du réseau par intérim

Jérémie AUDOIN



32 avenue de la Sibelle

75685 PARIS cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52

## Table des matières

<b>I. Le contexte</b> .....	3
a. Les attentes.....	3
b. Les suspensions.....	4
<b>II. La gestion des attentes</b> .....	5
a. Le principe de la liquidation a minima.....	5
b. La coproduction téléphonique.....	6
c. Focus sur les codes état.....	7
d. Impacts sur le Caf.fr.....	8
e. Préconisations (DET/SFG).....	8
f. Suivi du code ADI.....	8
g. L'évolution de la chaîne UNI.....	9
<b>III. Préconisations de mises en place de suspensions (hors application des protocoles de contrôle sur place et sur pièce)</b> .....	9
a. Dans quel cas positionner une suspension totale des droits ?.....	10
b. Dans quel cas positionner une suspension partielle des droits ?.....	10
c. Dans quels cas positionner une suspension d'enfants ou d'autres personnes ?.....	11
d. Modification d'échéances Cristal.....	11
e. Le traitement des suspensions.....	11
f. Les outils de suivi des suspensions.....	12
<b>IV. Annexes</b> .....	12

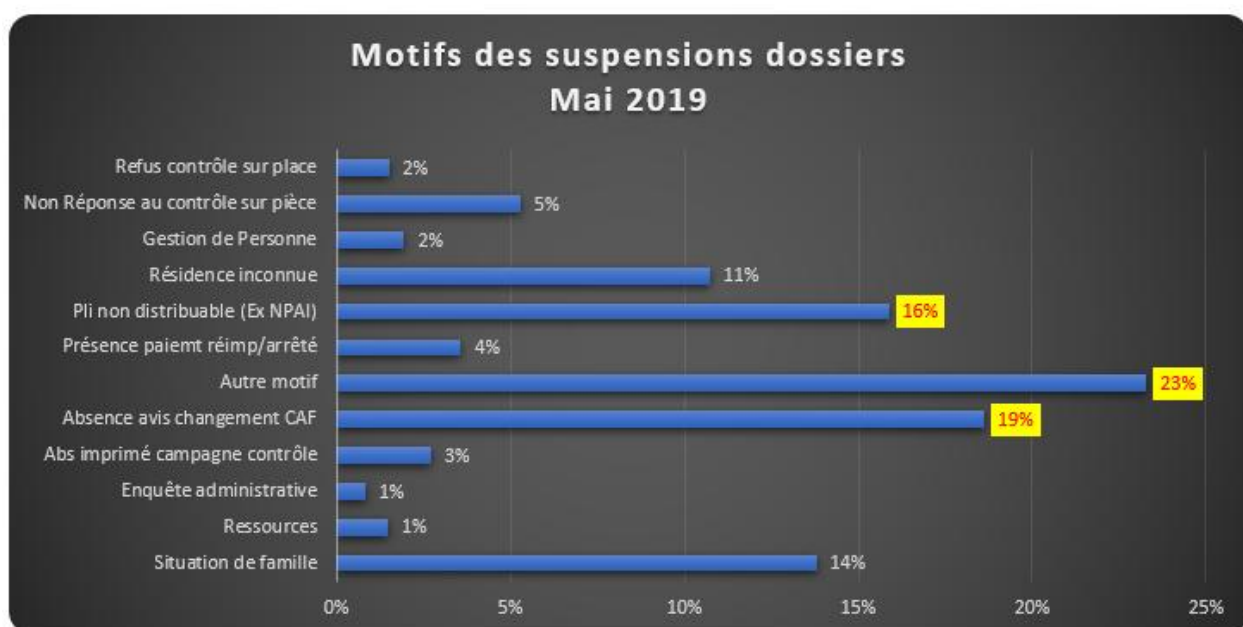


## b. Les suspensions

Ce constat d'une hétérogénéité des pratiques au sein des Caf concerne aussi les suspensions.

En effet, le taux moyen de suspension des dossiers affiliés s'établissait à 1,2 % au 31 mai 2019, avec une dispersion des Caf entre 0 % et 7 %.

Il convient de noter qu'au-delà de l'impact direct sur les ressources des allocataires, le coût de gestion indirect des suspensions est très élevé puisqu'en moyenne, chaque allocataire dont le dossier est suspendu contacte la Caf à trois reprises, que ce soit par téléphone, courriel, courrier ou visite.



Une étude menée par les Caf du groupe de travail sur des dossiers suspendus pour « autre motif » a montré que :

- Dans 14,8 % des cas la suspension avait été positionnée à tort ;
- Dans 54,7 % des cas, il existait un motif spécifique permettant un meilleur suivi du dossier (exemple via Ocs).

Cette utilisation massive de ce motif se retrouve également dans les autres types de suspension (prestations, groupe de prestations, enfants et autres personnes).

## II. La gestion des attentes

---

*Lors du traitement d'un dossier, l'étape d'analyse des pièces justificatives est une phase importante. Elle conditionne le principe du « paiement juste, rapide et régulier ». Avant de positionner des pièces en attente, le gestionnaire conseil dispose d'outils permettant de récupérer la ou les informations manquantes (consultation des portails, coproduction téléphonique ...) pour finaliser la demande de l'allocataire.*

*Les pratiques liées à la mise en attente des pièces ainsi que celles liées à la gestion active de ces attentes ont un impact fort sur notre délai de démarches et sur la qualité de nos traitements.*

*L'objectif de cette instance technique est de partager avec le réseau les bonnes pratiques de gestion des attentes ainsi que les outils mis à disposition des gestionnaires conseil sur cette thématique.*

### a. Le principe de la liquidation a minima

Le PM21G2 rappelle les bonnes pratiques de liquidation d'un bon de travail et notamment le principe de la liquidation a minima via les BP 2.1.1.5 et 2.1.1.6 :

- Prendre en compte les informations saisissables dans Cristal ;
- En cas d'informations manquantes :
  - 1- Consulter et tracer si nécessaire les portails mis à disposition (Aïda...) et **tenter systématiquement de coproduire les informations manquantes** (conformément au référentiel des informations LC 2012-121) ;
  - 2- Saisir toutes les informations recueillies ;
  - 3- Réclamer les informations complémentaires et/ou pièces justificatives éventuelles ;
  - 4- Si la Pj ou l'information manquante a une incidence sur le droit, suspendre les prestations concernées dans l'attente de sa réception ;
  - 5- Saisir le Fg COM DOS (indiquer le motif de suspension pour faciliter la reprise de la liquidation) ;
  - 6- Codifier la pièce en "LAV".

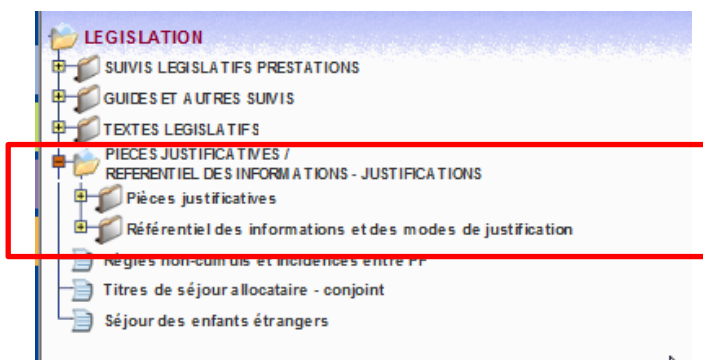
Si aucune information ne peut être saisie,

- 1- Codifier les pièces en "INS"
- 2- Faire un appel de pièces.

En résumé, le code état INS doit être positionné sur une pièce uniquement si aucun élément n'a pu être liquidé. De plus, il doit s'accompagner de la création d'un recueil d'information et d'une suspension (prestations, groupe de prestations ou dossier) si la pièce manquante a un impact sur les droits.

L'offre de service « optimiser la liquidation d'un bon de travail » déployé par les centres de ressources met à disposition des Caf des fiches reprenant les bonnes pratiques de liquidation. Elles sont accessibles au niveau de la rubrique Formations – Métiers de la Relation de Service [Didacticiels Nims](#).

La liste des pièces justificatives ainsi que le référentiel des informations et des modes de justification sont accessibles à tous les gestionnaires et les Csu dans l'outil @doc Ms sous l'onglet [législation](#).



## **b. La coproduction téléphonique**

La coproduction téléphonique est un levier majeur pour diminuer les mises en attente et les suspensions dans la gestion des dossiers allocataires.

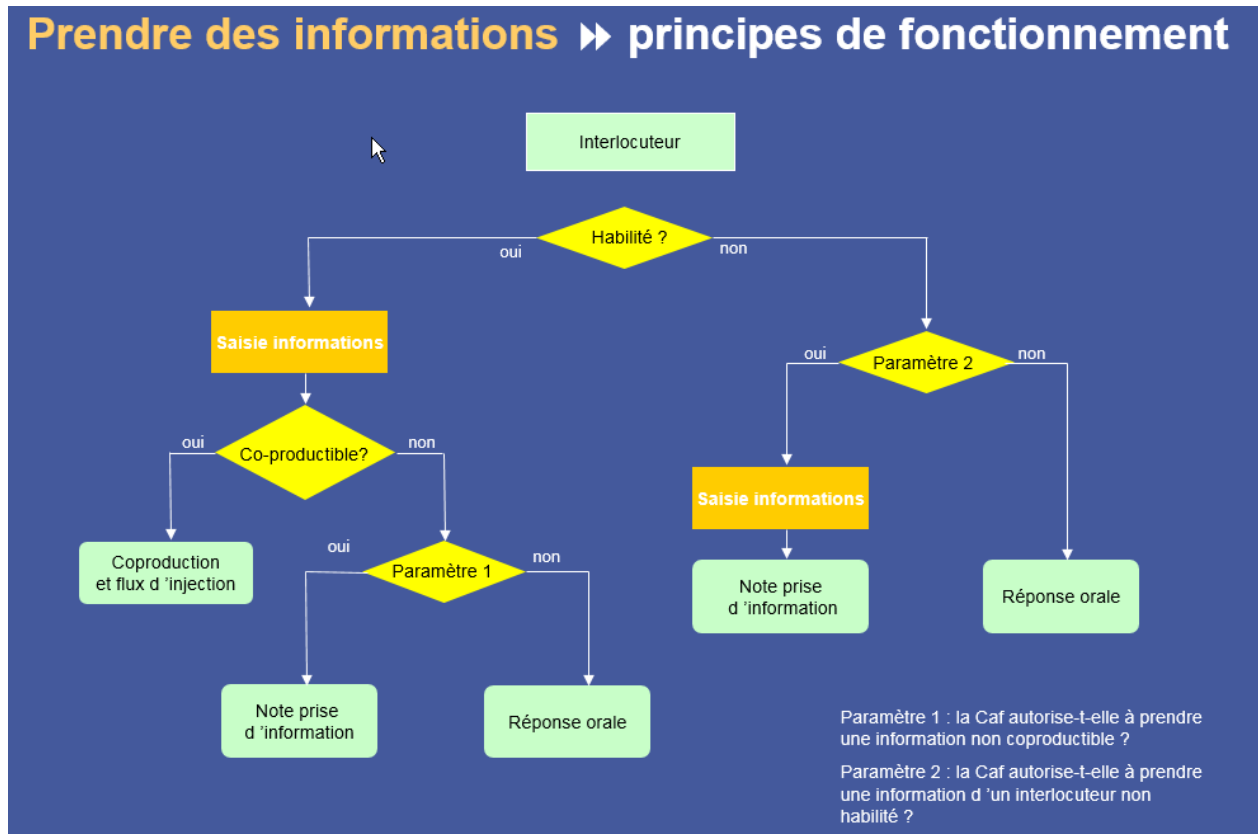
Les principaux objectifs de cette activité sont :

- Optimiser la prise d'informations entrant dans notre système d'information en accueil physique et/ou téléphonique (coproduction entrante) mais aussi en cours de traitement du dossier (coproduction sortante) ;
- Accélérer le traitement des droits et éviter les aller-retours des dossiers ;
- Homogénéiser les formalités d'accès aux droits ;
- Se conformer au référentiel des pièces justificatives.

La coproduction entrante est accessible dans les activités d'accueil et la coproduction sortante dans les activités de traitement du dossier allocataire (traiter dossier allocataire, gérer le recouvrement, vérifier...)

Le caractère « coproduitible » des données est déterminé par le système en fonction du référentiel des informations et du contexte du dossier.

Les principes de fonctionnement de la tâche « Prendre des informations » sont détaillés dans le schéma ci-dessous :



Lors du déploiement de l'offre de service « optimisation d'un bon de travail », une fiche sur l'utilisation de la tâche « Prendre des informations » est disponible (cf. annexe 1).

Préconisations :

- Tracer les échecs de coproduction en créant un code motif contact allocataire « Allocataire absent » (le code traitement (NJ) ne remonte pas dans les tables du Sid)
- Réaliser une supervision locale sur les coproductions téléphoniques
- Afficher un numéro sortant différent de 08 pour inciter les allocataires à répondre
- Certaines Caf font enregistrer le numéro sortant de la Caf lors de visites en accueil afin d'améliorer le taux de décroché des appels sortants

### c. Focus sur les codes état

a- Rappel sur l'utilisation des codes état

Malgré la diffusion le 18/03/2013 par la Cnaf de la doctrine sur l'utilisation des codes Sdp (mise à jour le 24/11/2016), une certaine hétérogénéité des pratiques demeure dans l'usage des codes pièces. La diversification des pratiques introduit un biais important lors de la comparaison des charges de travail et est susceptible d'affecter la mesure des résultats et des

indicateurs de qualité de service. Aussi, face à ce constat, il est préconisé de sensibiliser à nouveau les Gca sur la bonne utilisation de chaque code état en reprenant le tableau mis à leur disposition dans @doc : [informatique/SDP-GED/Supervision des codes états](#)

#### d. Impacts sur le Caf.fr

Il conviendra de rappeler ou d'informer les équipes de Gca que tout changement de code état d'une pièce génère une information restituée à l'allocataire sur son compte caf.fr. Cela s'applique qu'il s'agisse d'un courrier " papier", d'une démarche en ligne, de l'envoi d'un courriel, de l'envoi d'un Rid ou de la gestion d'un Pnd.

*Extrait DOCINFOR/Suivi des Pièces/Messages d'informations multimédia pour les allocataires – novembre 2016*

<b>Code traitement</b>	<b>Messages associés</b>	<b>Codes états courrier</b>
01	<i>Votre dossier sera étudié prochainement.</i>	ARR
02	<i>Votre technicien conseil étudie votre dossier.</i>	ADI, LAV, LIQ, RJT, VEI, AFI, ECI, CPL, ACI, DEC
03	<i>Nous vous avons répondu.</i>	REP, NRC
04	<i>Nous attendons la réponse de l'organisme compétent contacté.</i>	ADE, ACE
05	<i>Attention, nous vous avons retourné votre courrier pour un complément d'information.</i>	RET
09	<i>Attention, nous attendons le complément d'information que nous avons demandé.</i>	INS, INC
19	<i>Votre dossier a été traité.</i>	VEV, NVV, SFG, ORD, CLO, DET

#### e. Préconisations (DET/SFG)

Force est de constater lors des supervisions des codes états que nombre de Gca hésitent à codifier DET des pièces inutiles à la "vie " du dossier. Ils utilisent alors à tort le code SFG. Or, en procédant de la sorte, ces pièces sont archivées et conservées dans le Sdp au lieu d'être supprimées. Ces mauvaises pratiques alourdissent l'outil Sdp.

Les managers devront s'assurer que ces bonnes pratiques sont bien appliquées après en avoir fait le rappel.

#### f. Suivi du code ADI

La mise en attente ADI étant liée à un motif interne, il appartient à chaque organisme de mettre en place un suivi des pièces en ADI. Une liste issue d'une requête livrée à 30 jours permettra d'assurer un suivi réactif des dossiers. Ainsi, le délai de démarche s'en trouvera amélioré.

### **g. L'évolution de la chaîne UNI**

(Modification de codes état dans le cadre du suivi de l'archivage et de la destruction du papier)

Initialement, la chaîne UNI avait été mise en place afin de pallier un dysfonctionnement en forçant certains codes état qui bloquaient l'archivage. Son utilisation a ensuite été détournée et s'est traduite notamment par des passages de chaîne très hétérogènes d'un organisme ou d'une région à l'autre. Or, il est à noter que cette chaîne impacte toutes les pièces quel que soit le code service (PF, AC, CX...) et impacte le délai de démarche qui devient opposable et rentre dans le calcul de l'intéressement en 2019.

Ainsi, il convient de cadrer l'utilisation de cette chaîne UNI afin d'homogénéiser les pratiques :

- Le code état devra être restitué à la date de passage de la chaîne et non à une date antérieure
- Seuls les codes APP, REL et RET seront concernés

## **III. Préconisations de mises en place de suspensions (hors application des protocoles de contrôle sur place et sur pièce)**

---

*Les conditions de suspension et d'interruption des droits à prestations familiales et minima sociaux versés par les Caf sont strictement encadrées par le Code de la sécurité sociale (Css), le Code de l'action sociale et des familles (Casf) pour le Rsa et le Code de la construction et de l'habitation (Cch) pour l'Apl.*

*Les demandes de pièces justificatives doivent donc se limiter à celles dont la production est exigée dans le référentiel des pièces justificatives.*

*La suspension d'un dossier ou d'une prestation entraîne une interruption des droits et impacte immédiatement le budget des foyers.*

*Cette action nécessite un cadrage et un suivi rapproché de la part des Caf dont les principes sont détaillés dans la suite du document.*

---

Afin d'améliorer le service à l'utilisateur, il est nécessaire de limiter au strict nécessaire les suspensions de droits et d'en assurer un suivi rigoureux.

Compte tenu de l'impact du non-paiement des prestations sur le budget des familles, il convient d'agir avec discernement, notamment lors de la suspension totale des droits et de ne positionner une suspension qu'après avoir tenté de lever les incohérences par tous les moyens à notre disposition (portails, coproduction téléphonique auprès de l'allocataire ou d'un tiers,)

et après un **délai de 2 mois en cas d'appel de pièces lorsque l'allocataire est considéré comme défaillant.**<sup>2</sup>

De plus, il est essentiel de se montrer vigilant dans le cadre de la maîtrise des risques sur le suivi de la suspension, une non-réponse pourrait être le corollaire d'une fraude.

Il est à noter qu'il est nécessaire d'aviser l'allocataire de toute suspension lors de l'appel de pièces justificatives. Un bon réflexe, mis en exergue dans le groupe de travail, consiste à envoyer un Sms un mois avant la mise en œuvre de la suspension afin de l'informer préventivement et l'inciter à nous fournir l'information rapidement.

Les bonnes pratiques énoncées ci-dessous s'appliquent uniquement en contexte de liquidation. Les protocoles de contrôle sur place et sur pièces restent opposables aux Caf dans les autres cas.

#### **a. Dans quel cas positionner une suspension totale des droits ?**

Le technicien doit procéder à la **suspension totale des droits** dans les cas énumérés ci-dessous :

- Retour Pnd (pli non distribuable)
- Non-réponse à un appel de pièces justificatives avec risque potentiel d'indu si toutes les prestations sont concernées (délai de 2 mois)

#### **b. Dans quel cas positionner une suspension partielle des droits ?**

Une **suspension partielle du dossier est effectuée dans les cas suivants** (liste non exhaustive) :

- Déménagement ;
- Changement de propriétaire sans indication et versement en tiers payant ;
- Prise en charge d'un prêt par une compagnie d'assurances (dans l'attente de la réception d'une copie d'attestation d'assurance d'attestation du prêteur ; le suivi est ensuite effectué par la saisie d'un FG ASS) ;
- Dans l'attente de connaître la personne qui règle la charge de logement à la suite de l'isolement ;
- Suspension du Rsa sur avis spécifique du Conseil départemental ;
- Changement de situation familiale dans l'attente de la production des pièces justificatives.

---

<sup>2</sup> Fixée par voie réglementaire à l'article D.161-1-3 du Css, la suspension prend effet après un délai de « 2 mois à compter de la date à laquelle l'organisme de sécurité sociale a informé le demandeur qu'il avait à produire des pièces supplémentaires ».

### **c. Dans quels cas positionner une suspension d'enfants ou d'autres personnes ?**

Le technicien peut aussi être amené à procéder à la **suspension d'enfants ou d'autres personnes** dans les cas suivants :

- Départ d'un enfant ou d'une autre personne à charge sans connaissance de la date ;
- Litige de charge d'enfant ;
- Information d'un placement par l'Ase et absence de l'attestation de l'Ase ;
- Information d'une activité pour un enfant sans connaissance du montant de la rémunération ;
- Absence de certification du Nir.

### **d. Modification d'échéances Cristal**

Il convient par ailleurs de revoir les échéances FDR et FDS :

- Echéance FDS (fin de droit suspension) → le délai doit être fixé à 24 mois. Le paramétrage SPD est à modifier par chaque organisme.
- Echéance FDR (fin de droit radiation) → supprimer la suspension dossier en cours lors de la radiation. Une évolution SI est en cours d'instruction. Celle-ci devra être établie à la date de suspension et non à compter du mois antérieur au mois en cours

### **e. Le traitement des suspensions**

En intégrant les éléments de liquidation a minima, d'optimisation de la coproduction téléphonique, d'utilisation systématique des portails et de mobilisation des travailleurs sociaux, l'ordinogramme préconisé de traitement des suspensions est disponible en annexe 2.

- Positionnement de la suspension
  - Positionner la ou les pièces en instance et saisir la suspension avec effet à M + 2
  - Réaliser l'appel de pièces et/ou la demande d'information en mentionnant qu'en cas de non-réponse dans un délai de 2 mois le dossier ou la prestation sera suspendue.
- A réception d'une réponse complète :
  - Régulariser le dossier
  - Ne pas oublier de lever la suspension.
- Après le délai de 90 jours, en cas de non-réponse ou de réponse incomplète
  - Envoyer un courrier de rappel à l'allocataire lui indiquant qu'au bout d'un mois son dossier sera régularisé et qu'il risque d'être ciblé pour un contrôle.
- En cas d'absence de réponse ou de réponse partielle à l'issue de ce nouveau délai :
  - Régulariser le dossier (indu ou rappel) si tous les éléments manquants peuvent être récupérés dans les portails et lever la suspension.
- Dans le cas contraire (si le dossier ne peut pas être traité) :
  - Demander un contrôle sur pièce ou sur place (cible 64A) en fonction du risque présent au dossier et des procédures locales
  - Maintenir la suspension du dossier ou de la prestation

## f. Les outils de suivi des suspensions

La Caf du Puy-en-Velay a créé une requête Sas permettant de lister les dossiers pour lesquels on note la présence d'une suspension (dossier, prestations, groupe de prestations, enfant ou autre personne). L'indicateur nombre de pièces en stock est également présent. Elle est disponible en annexe 3.

L'outil Oco permet de cibler les dossiers avec des pièces en stock en fonction du motif de la suspension « dossier ».

La cartographie des droits renseigne quant à elle sur les dossiers avec un droit suspendu sur le mois en cours que ce soit le dossier, une prestation ou un groupe de prestations concerné.

## IV. Annexes

### Annexe 1 : Ordinogramme de traitement de suspensions



Schéma%20Traitem  
ent%20des%20insta

### Annexe 2 : Requêtes de listage des dossiers suspendus



dossier\_suspendus  
\_V3.sas