

POINT DE SITUATION SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA SOLIDARITE A LA SOURCE

INC BRANCHE FAMILLE DU 7 JUIN 2024



Ressources	Août 2023	Septembre 2023	Octobre 2023
Salaires <i>(y compris le montant perçu au titre du chômage partiel)</i>	92 1	92 1	92 1
salariés <i>(Chiffre d'affaires mensuel)</i>	€	€	€
Indemnités chômage	€	€	€
Pensions alimentaires	€	€	€
Aucune ressource perçue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



LE PROGRAMME SOLIDARITÉ À LA SOURCE EST DIVISÉ EN 3 PILIERS

Solidarité à la source

2 promesses pour renouveler la relation de service

Pilier 1

Favoriser l'accès au droit et le contrôle du juste droit

- La demande unique de prestations et de services
- La calculette d'éligibilité
- Le ciblage des nouveaux publics grâce aux partenaires et aux outils
- Le contrôle du juste droit

Pilier 2

Simplifier et sécuriser le calcul et le service des prestations

- **L'adossement au DRM du RSA et de la PPA**
- L'acquisition à la source de nouvelles données
- La rationalisation des bases ressources

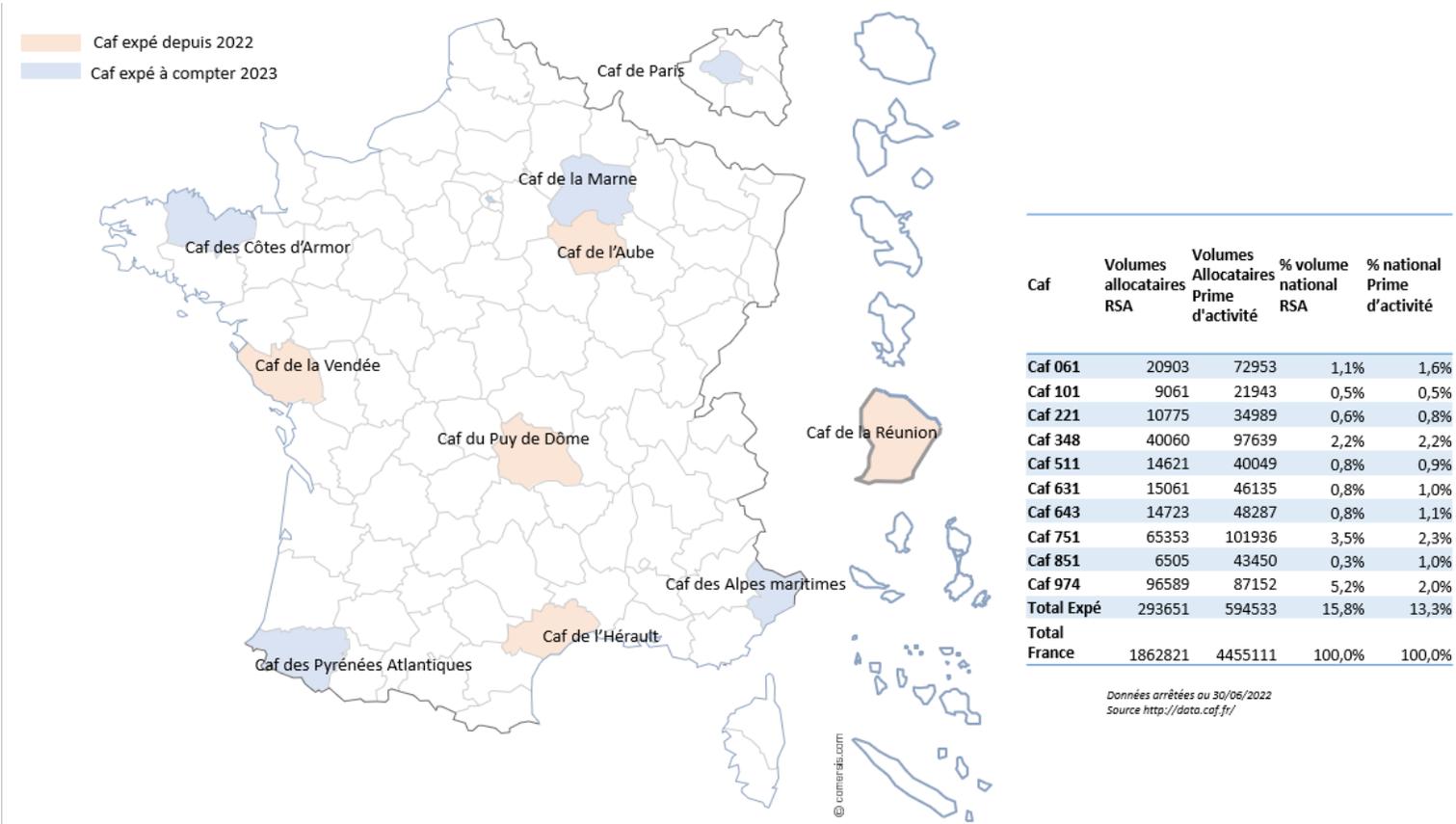
1 socle technique pour la garantir

Pilier 3

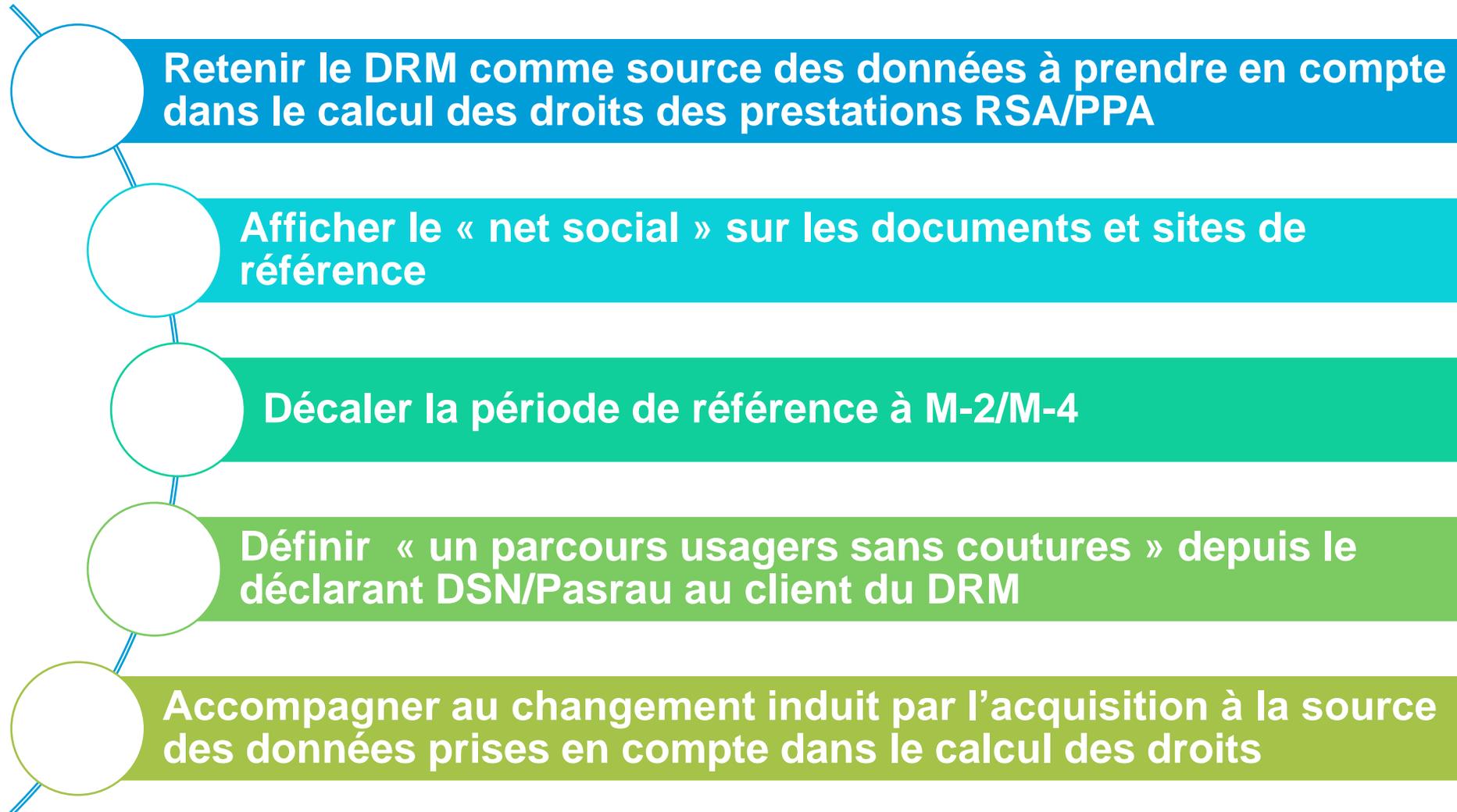
Organiser les partenariats de la solidarité à la source

- La fiabilisation des données sociales
- Le parcours de correction des erreurs DRM
- Une nouvelle gouvernance du DRM/des données sociales

UNE EXPÉRIMENTATION ENGAGÉE EN DEUX TEMPS, AVEC 10 CAF



LES ARBITRAGES ISSUS DE LA PREMIÈRE PHASE DE L'EXPÉRIMENTATION



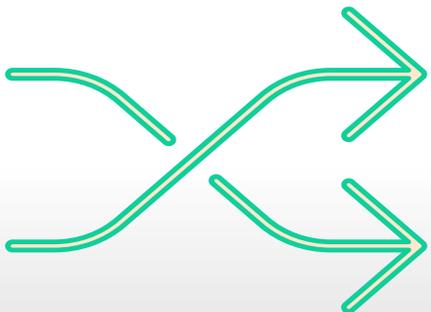
OBJECTIFS DE LA SECONDE PHASE : 10 CAF ASSOCIÉES



Etudier les apports du DRM en matière d'accès aux droits => étude sur les 25% qui ne retournent pas leur DTR

Analyser les spécificités liées à l'usage du DRM : gestion des IJ, montants négatifs, stabilité des ressources...

Poursuivre l'analyse/ mesure de la sous-déclaration /omission de déclaration de ressources à l'échelle des 10 Caf // prévention des indus avant utilisation du DRM



Préparer le nouveau parcours usagers lié à l'acquisition des données à la source

Accompagner le changement : organiser des focus group interne et avec les allocataires pour identifier les besoins d'accompagnement par cette évolution du mode de délivrance de ces prestations.

1 – CONSTATS DE L'EXPERIMENTATION : CERTAINS REVENUS ACTUELLEMENT MAL/ SOUS DECLARES

4 types de revenus sont actuellement fréquemment mal/ sous-déclarés :

- Les pensions vieillesse
- Les pensions d'invalidité
- Les rentes AT-MP
- L'allocation veuvage

Recommandations

Il a été décidé d'adopter un plan de communication préventive (Caf et organismes payeurs des prestations sous déclarées) **début 2024** pour fiabiliser progressivement les déclarations de certains revenus de remplacement sous déclarés, sans application de régime de fraude

2 – CONSTATS DE L'EXPERIMENTATION : LE DRM, LEVIER D'ACCÈS ET DE MAINTIEN DANS LE DROIT POUR CERTAINS ALLOCATAIRES

25% des allocataires
pour lesquels le DRM
fournit des ressources
ne retournent pas
leur DTR

Pour **29%** de ceux-ci, **des**
simulations réalisées avec
les ressources DRM
aboutiraient à la valorisation
d'un droit.

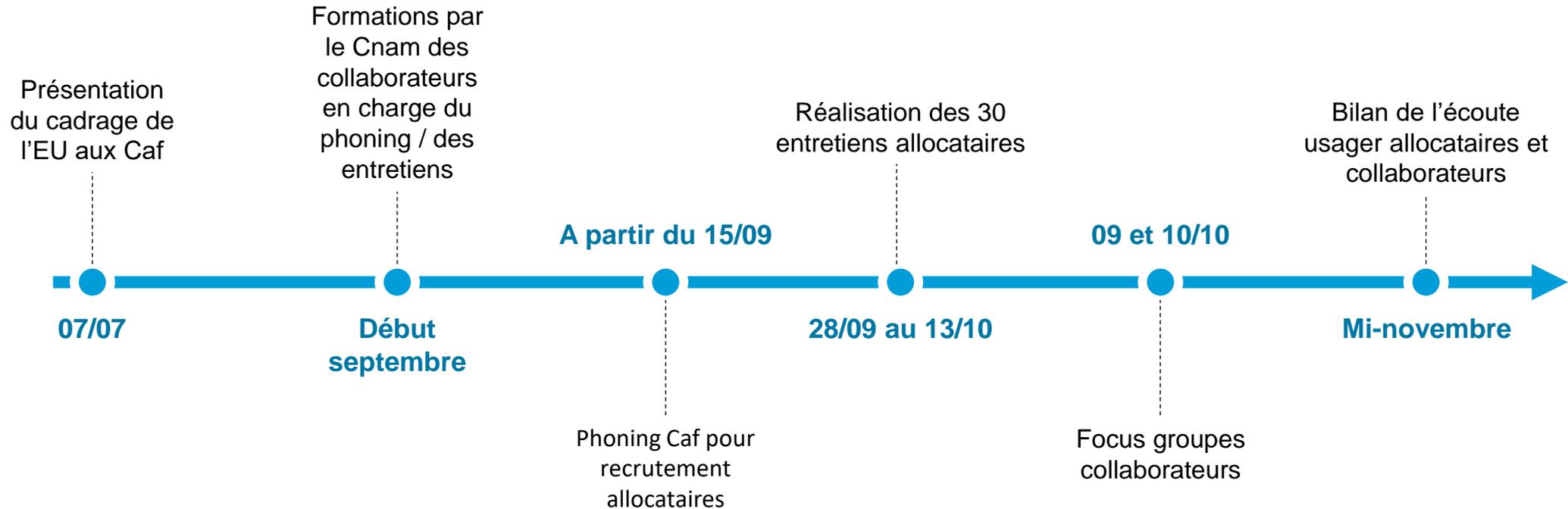
Les principales causes de non-retour identifiées sont :

1. La difficulté à intégrer cette démarche dans leur routine quotidienne
2. La cessation consécutive lorsque le dernier envoi de DTR aboutit à un non-droit
3. La détection d'un indu sur le RSA, la prime d'activité ou autres prestations est assimilée à une fin de droit
4. Un changement de situation professionnelle plus favorable financièrement



Il est attendu que le déploiement de la réforme favorise le maintien dans le droit d'une partie des allocataires qui abandonnent à tort la transmission de leur déclaration trimestrielle.

3 – ENSEIGNEMENTS DE L'ÉCOUTE USAGER (EU) RÉALISÉE EN SEPTEMBRE 2023 :



ENSEIGNEMENTS DE L'ETUDE USAGERS :

1/ UN PRINCIPE DE RÉCUPÉRATION DES RESSOURCES SYNONYME DE SIMPLIFICATION

LE PRINCIPE DE RÉCUPÉRATION DES RESSOURCES POUR PRÉREMPLIR LES DÉCLARATIONS TRIMESTRIELLES EST VALIDÉ PAR L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS

Après présentation de la réforme :

87%

des allocataires considèrent que le pré remplissage de certaines ressources va **simplifier** la réalisation de la déclaration trimestrielle

18

allocataires sur 30 pensent spontanément à la déclaration de revenus des **impôts** qui est préremplie depuis 2020

« Personnellement si c'est prérempli, ce sera plus simple » (Usager)

« Ça me rappelle un peu quand on fait la déclaration des impôts » (Usager)

« Je pense que ça ne peut être que du plus » (Collaborateur)

UN PRINCIPE VALIDÉ PAR TOUS

Un gain de temps certain

→ Pour les usagers : « Ça va être plus rapide pour faire la déclaration » (usager)

→ Et pour les agents : « Ça sera plus rapide, j'ai l'impression qu'on va gagner du temps dans plusieurs services comme au Rac » (collaborateur)

Un levier supplémentaire pour favoriser l'accès aux droits

Les collaborateurs interrogés voient cette récupération des ressources comme un levier favorisant l'accès aux droits, et qui pourrait permettre à terme de valoriser les prestations de façon automatique

Un caractère rassurant pour les usagers

« Le fait que ce soit pré rempli, ça me rassure, J'ai toujours un doute, je réfléchis toujours deux fois ? avant impôt ou après impôt ! non avant impôt » (usager)

« On a toujours peur de se tromper donc là, on aura plus qu'à vérifier » (usager)

Une diminution des erreurs et des omissions de déclarations

Pour **1/3 des allocataires**, ce système va également faire diminuer les risques d'erreurs et les indus qui peuvent en découler.

« Si ça n'avait pas été coché, je n'aurais peut-être pas pensé aux indemnités journalières » (usager)

« Ça évite aussi les fraudes, j'imagine. Je pense que c'est quand même un des objectifs premiers » (usager)

ENSEIGNEMENTS DE L'ETUDE USAGERS:

2/ UNE NOUVELLE DTR JUGÉE PLUS SIMPLE À RÉALISER QUE L'ACTUELLE

UNE CINÉMATIQUE JUGÉE PLUS SIMPLE ET PLUS LISIBLE

par **77%** des allocataires (23 sur 30)

Moins d'informations dispersées

« *C'est plus simple qu'avant* »

« *C'est clair, il y a moins d'informations que dans l'ancienne où il y avait des petits cadres partout* »

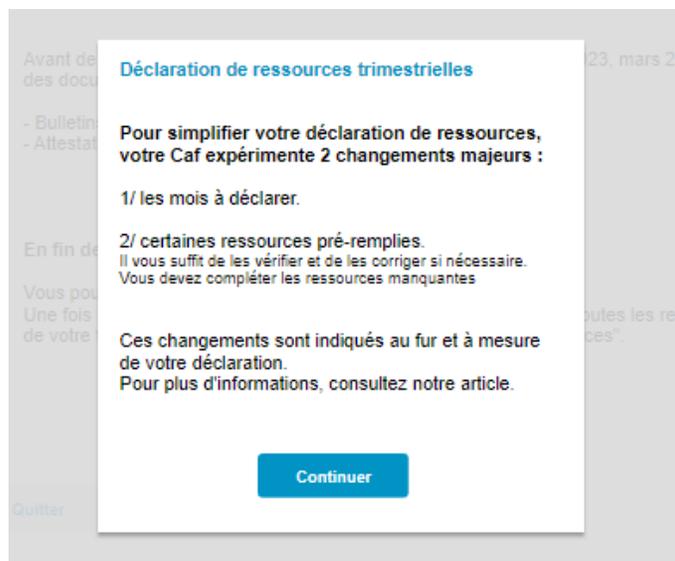
Des informations plus claires

(suppression du format « tableau » et enchaînement de 2 écrans)

« *Là c'est plus intuitif, c'est plus clair. Le tableau, il y a trop d'informations et sur le téléphone par exemple c'est tout petit et on peut se tromper de ligne* »

« *Avant c'était chiant, tout était sur la même page* »

UN TEXTE D'INFORMATION JUGÉ CLAIR ET CONCIS MAIS QUI RISQUE DE NE PAS ÊTRE LU PAR TOUS DANS SON INTÉGRALITÉ



Constat

- Les informations de la pop-up sont claires, suffisantes et utiles
- Mais 12/30 des allocataires ne lisent pas les informations en début de téléprocédure

Retour usager

« C'est simple, mais précis. On n'est pas noyé sous les informations et on sait ce qu'on a à faire »

« C'est suffisant et hyper clair »

« J'ai plus l'habitude de cliquer sur « Continuer » directement. **Pour m'alerter il faudrait de la couleur ou peut-être préciser "Attention" »**

« Je ne vais pas vous mentir, je ne le fais pas, j'y vais directement. Il faudrait vraiment qu'il y ait quelque chose qui attire l'attention un peu comme l'alerte rouge »

UN TEXTE D'INFORMATION JUGÉ CLAIR ET CONCIS MAIS QUI RISQUE DE NE PAS ÊTRE LU PAR TOUS DANS SON INTÉGRALITÉ

Risque identifié	Recommandations
<p>1. Omission de déclaration des ressources non trouvées au DRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faire ressortir la phrase « <i>Vous devez compléter les ressources manquantes</i> » <ul style="list-style-type: none"> ○ Accentuer la visibilité ○ Ajouter des exemples pour illustrer les natures de ressources qui doivent continuer à être déclarées (ex : pensions alimentaires) ○ Scinder en 3 étapes (« 1ère étape c'est prérempli, 2ème étape on vérifie si les mois sont bons et 3ème étape, je rajoute les informations qu'on n'a pas pu récupérer ») • Préciser l'expression « ressources manquantes » (« C'est clair. Mais les ressources manquantes c'est quoi ? »)
<p>2. Risque de corrections à tort ressources récupérées au DRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La phrase « <i>Il vous suffit de les vérifier et de les corriger si nécessaire</i> » encourage à la correction à tort (« C'est risqué de mettre 'les corriger si nécessaire' je trouve, ils vont mettre ce qu'ils ont envie de mettre ») <ul style="list-style-type: none"> ○ Indiquer l'origine des montants pré-remplis ○ Demander des PJ <p>Note : cette <i>possibilité de correction des ressources est toutefois jugée très utile</i> par les agents (« J'ai eu aussi des dossiers avec usurpation d'identité, l'allocataire me disait 'mais je n'ai jamais eu 6000,00€'. En fait il s'est rendu compte après des recherches »)</p>

4 – UN PARCOURS USAGER DEDIE

Le préremplissage des DTR par les données issues du DRM est conditionné à l'établissement d'un parcours usagers, simplifiant la gestion des signalements en cas d'anomalie sur les données sociales véhiculées par le DRM.



Le parcours déclaratif avec préaffichage des données DRM **simplifie les démarches des usagers et sécurise les données** entrant dans le calcul des droits



Plusieurs cas présentent une certaine complexité et ne feront pas l'objet d'un pré affichage:

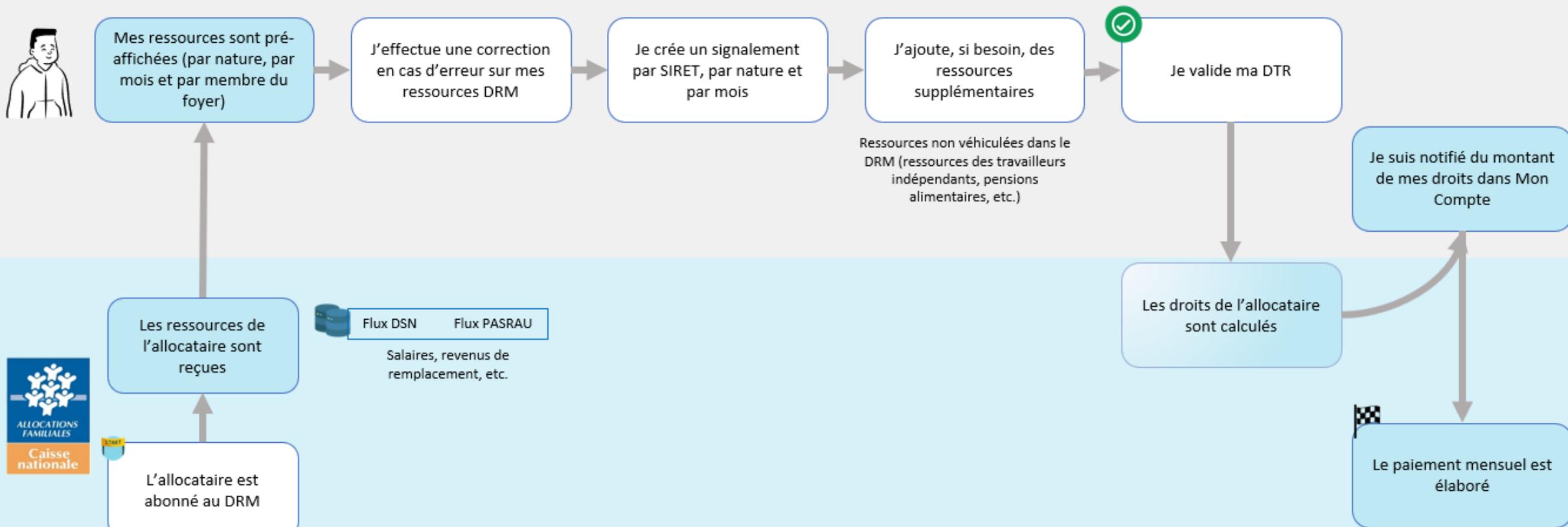
- Les demandeurs, connus ou non connus des Caf et les arrivées de personnes dans le foyer
- Revenus des frontaliers, pensionnés de l'étranger, etc.



Le **signalement des erreurs DRM s'intègre à la démarche globale** de déclaration des ressources des allocataires, pour une majorité de profils

Le Parcours de signalement d'erreur par l'utilisateur est en cours de création, et fera l'objet d'une écoute usager

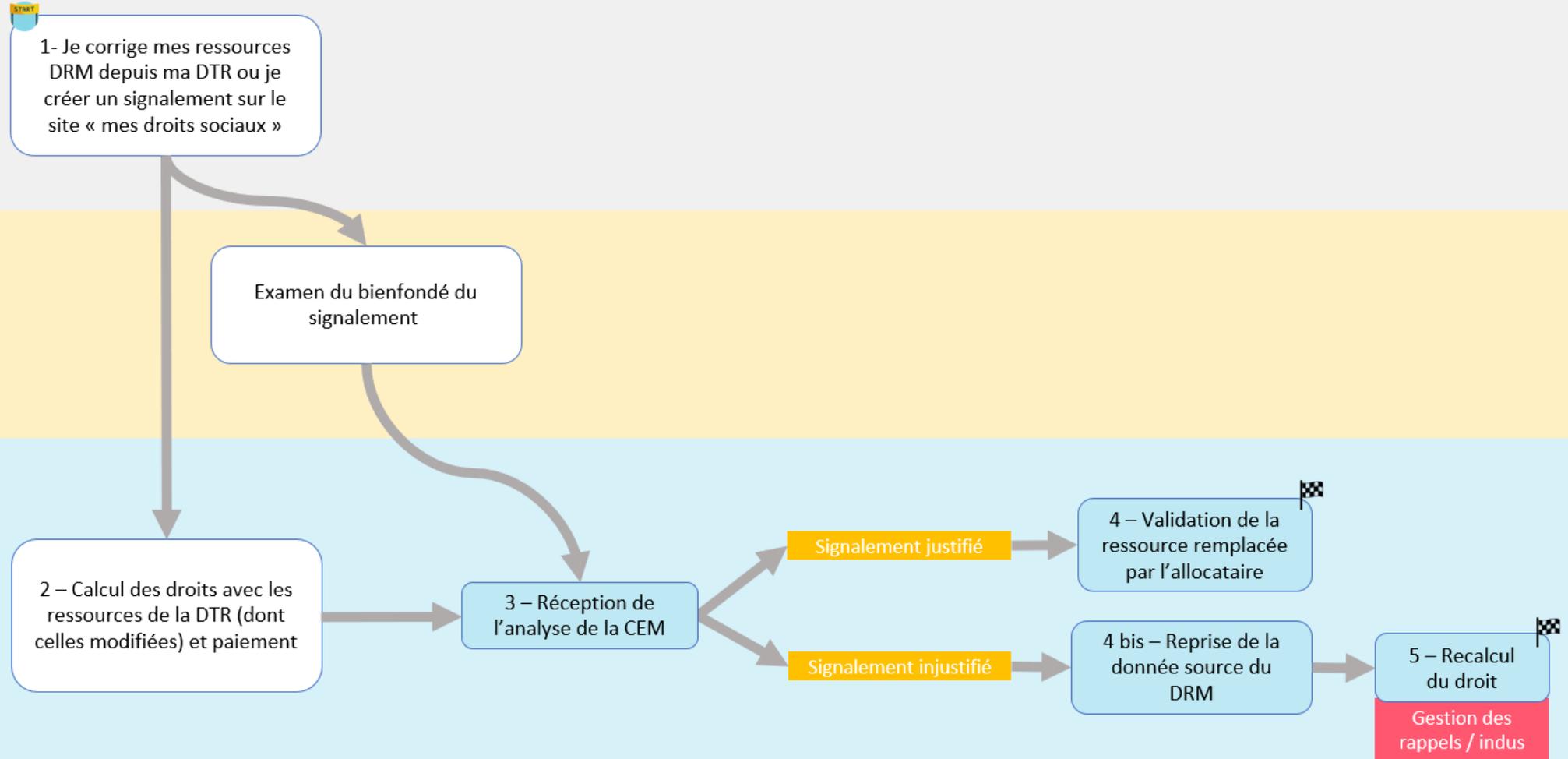
PARCOURS TYPE : RÉALISATION D'UNE DTR SUR CAF.FR



PARCOURS DE SIGNALEMENT



**Cellule
Experte
Mutualisée**



LES ÉTAPES CLÉS DU CHANTIER DRM RSA/PPA

Nous sommes ici

2022-2023

Expérimentation dite « test à blanc »

Les Caf comparent les ressources déclarées par les allocataires avec celles véhiculées en DRM et se familiarisent avec les spécificités du DRM.
Cette étude est **sans impact** sur les droits des allocataires.

Dans 10 Caf : Alpes-Maritimes, Aube, Côtes-d'Armor, Hérault, Marne, Puy-de-Dôme, Pyrénées-Atlantiques, Paris, Vendée, Réunion

Du 1^{er} octobre 2024 au 28 février 2025

5 Caf pilotes en pré-séries

Les allocataires et gestionnaires des 5 Caf pilotes vont **utiliser les nouvelles DTR** avec :

- modification du trimestre de référence
- pré-affichage des ressources via le DRM
- parcours de signalement en cas d'erreur

Caf : Aube, Alpes-Maritimes, Pyrénées Atlantiques, Vendée, Hérault

A partir du 1^{er} mars 2025

Généralisation

La réforme concernera **tous les allocataires RSA et prime d'activité.**

Certaines améliorations techniques identifiées durant le pilote sur 5 Caf seront prises en compte.

Dans toutes les Caf et MSA