Quelques exemples

Pour mieux prévenir les erreurs,

Mieux les détecter de manière proactive (sans solliciter l’usager),

Mieux appliquer le droit à l’erreur (face aux cas complexes),

Mieux gérer les situations d’indus à rembourser

# Bonnes pratiques

**Autour de la bienveillance**

Les organismes de protection sociale (Acoss, Pôle emploi, CCMSA, Cnaf, Cnam, Cnav) et les administrations fiscales (DGFIP, DGDDI) se sont emparées de la loi ESSOC dès 2018, avec un accompagnement renforcé de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

Il en ressort diverses bonnes praitques qui incarnent la posture de bienveillance, au nom d’une relation de confiance, apaisée.

# Mieux prevenir les erreurs

* La DGFIP diffuse des flyers pour sensibiliser les contribuables aux erreurs fréquentes commises lors de la déclaration de revenus (oubli de signaler une naissance, un mariage, un décès) pour toucher les usagers qui n’utilisent que le format papier.
* Accompagner davantage l’appropriation des démarches dématérialisées par les entreprises est un engagement systématiquement mis en œuvre par les Cpam et caisses de MSA grâce à la loi ESSOC.
* Avec l’aide de la DITP, l’Acoss a engagé un grand chantier de refonte et de simplification de plusieurs formulaires/ courriers types à destination des entreprises pour faciliter la compréhension des démarches et gagner du temps.
* L’Acoss a mis en place un accompagnement global des nouvelles entreprises durant le premier cycle de leur démarche.

# DETECTION PROACTIVE DES ERREURS

* A l’été 2019, la CNAF a lancé une campagne nationale de régularisation spontanée qui permet aux Caf de cibler certains allocataires pour les inviter à signaler, même tardivement, une situation de vie maritale ou la perception par un enfant à charge d’un salaire excédant 55% du SMIC. Et ce, sans risquer une pénalité financière (alors qu’un contrôle classique aurait dû déboucher sur une sanction pour fraude).

Ce dispositif a d’abord été testé plusieurs mois à Paris avant d’être généralisé. L’administration fiscale déploie des actions similaires pour lutter contre l’évasion fiscale.

* Grâce à la déclaration sociale nominative (DSN) fiabilisée, les Urssaf peuvent détecter plus facilement des erreurs matérielles commises par les employeurs, pouvant impacter leurs cotisations sociales, grâce à des croisements de données plus efficaces. Et ainsi les corriger en prévenant l’employeur si besoin.
* La CNAV s’est engagée à permettre à l’usager de signaler un doute sur les informations transmises lors de la réalisation de ses démarches.

# Mieux APPLIQUER LE DROIT à l’erreur

* Pour affiner la doctrine d’interprétation du droit à l’erreur, la CCMSA a déployé un outil collaboratif (SVP ESSOC) permettant aux agents de faire remonter des cas complexes et de garantir l’application uniforme sur tout le territoire de la position validée au niveau central

# Mieux gérer les indus (trop perçus)

* Les caisses de MSA, Carsat, Cpam et Pôle emploi complètent, depuis avril 2019, l’envoi d’une notification d’indu d’un contact personnalisé, pédagogique et rassurant, vers l’usager pour tout indu important à recouvrer (fourchette de 800 à 2000 euros selon le réseau).

Cela permet d’expliquer très clairement le motif de l’indu, la procédure de recouvrement, les modalités envisageables, les délais et voies de recours, dont la médiation.

* Dans les caisses de MSA, un script pratique a été diffusé aux agents d’accueil afin d’améliorer leur compréhension des principaux indus.
* Dans les Carsat et caisses de MSA, diverses actions sont engagées pour renforcer l'accompagnement des usagers lors de la mise en demeure et la contrainte.