



LE

RECOUVREMENT

Le code de la sécurité sociale prévoit les actions en recouvrement des prestations indues par les organismes de sécurité sociale.

Le recouvrement amiable des créances consiste à identifier le ou les débiteurs, obtenir le paiement de la dette et effectuer des mesures de relance auprès des débiteurs dits défaillants.

En application de l'article D. 253-16 du code de la sécurité sociale, le directeur est le seul chargé de la liquidation et du recouvrement contentieux des créances. Le recouvrement amiable est placé sous la responsabilité de l'agent comptable.

L'indu est transféré aux services gérant le recouvrement contentieux lorsque le recouvrement amiable est en échec :

- le débiteur n'a pas réglé sa créance et/ou n'a pas respecté l'échéancier de paiement accordé ;
- le débiteur sollicite une remise de dette auprès de la commission de recours amiable.

L'Assurance retraite Île-de-France met alors en œuvre les voies d'exécution forcées afin de recouvrer les créances impayées.

BILAN

Échéancier de paiement supérieur à 24 mois

Les collaborateurs ont la possibilité de mettre en place des échéanciers de paiement au-delà de 24 mois.

Depuis 2020, la mise en place des échéanciers de paiement, quelle que soit leur durée, est totalement prise en charge par les gestionnaires du recouvrement

amiable pour les indus non frauduleux. Les indus frauduleux feront l'objet d'une analyse de la part des équipes du pôle recouvrement contentieux. En effet, une expertise est nécessaire pour analyser et mettre en place un échéancier sur ce type d'indus.

Refonte des circuits de travail

Pour améliorer l'efficacité du pôle recouvrement contentieux, la procédure de contrainte a été mise en œuvre en 2020 afin de favoriser le recouvrement forcé des créances impayées. La contrainte est un titre exécutoire qui permet à un organisme de sécurité sociale de recouvrer une somme due. Cette procédure simplifie le recouvrement et permet, en

cas de non-contestation par le débiteur, de procéder aux opérations de saisies. Pour simplifier la procédure, les courriers envoyés qui n'avaient pas d'effet sur les débiteurs ont été supprimés, les délais de traitement ont été réduits, et les différents leviers du recouvrement (saisies, opposition à tiers détenteur, etc.) ont été actionnés.

Sensibilisation des assurés

Plusieurs articles ont été diffusés sur le site lassuranceretraite-idf.fr pour sensibiliser les assurés sur la nécessité de déclarer tout changement de situation. Une page spécifique a été conçue afin d'expliquer aux assurés les modalités de remboursement d'un indu.

Une autre page a été publiée sur l'importance de signaler rapidement tout changement de situation et de répondre aux questionnaires de ressources.

Ces informations ont été relayées dans la newsletter partenariale retraite en Île-de-France du mois d'octobre 2020.

Sommes à rembourser : pourquoi ?

Vous avez perçu des sommes à tort à la suite d'une erreur ou d'un oubli de déclaration de changement de situation (décès, ressources, etc.). Cela a eu une incidence sur le montant des prestations versées. L'Assurance retraite Île-de-France a le droit de récupérer toute prestation versée à tort.

Important



S'il s'agit d'une fraude, l'Assurance retraite Île-de-France pourra prononcer une pénalité financière à votre encontre ou intenter une action en justice, en plus du trop-perçu à rembourser. [En savoir plus sur la lutte contre la fraude et les sanctions appliquées.](#)

CHIFFRES CLÉS



16 488

indus détectés en 2020

pour un montant de **28 873 921,64 €**



106 487

indus recouvrés en 2020 (tout ou partie)

pour un montant de **39 274 293,55 €**

dont

5 189

indus frauduleux recouvrés

pour un montant de **1 957 201 €**

FAITS MARQUANTS

La création de deux postes de référent technique

Deux postes de référents techniques ont été créés en 2020 afin de renforcer les équipes du recouvrement amiable.

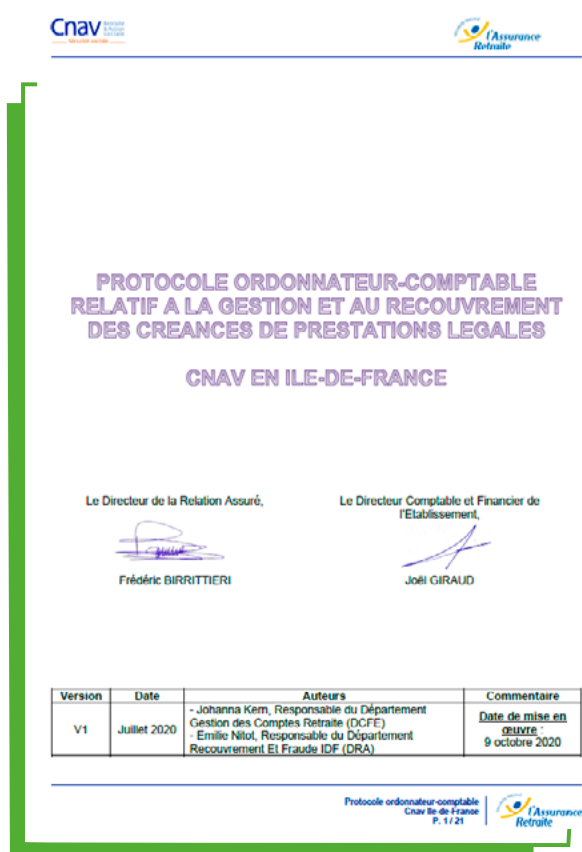
Leur intervention doit :

- permettre de développer davantage les actions de supervision ;
- améliorer la qualité de traitement des dossiers ;

- optimiser les procédures et de traiter plus rapidement les indus en évitant notamment les prescriptions ;

- augmenter le taux et le montant du recouvrement.

La rédaction du protocole recouvrement



Dans le cadre du plan socle de recouvrement de la branche retraite et des préconisations nationales, l'Assurance retraite Île-de-France a rédigé son protocole régional relatif au recouvrement des créances et des indus.

Le rapprochement entre la lutte contre la fraude et le recouvrement

La création du département recouvrement et fraude Île-de-France au 1^{er} avril 2020 a permis le rapprochement des équipes du pôle lutte contre la fraude et du pôle recouvrement contentieux. Les indus frauduleux faisant suite à des enquêtes réalisées par des agents de contrôles

Ce protocole a pour objectif de présenter les principes généraux applicables à une gestion efficace et sécurisée des créances. Il décrit les actions à mettre en œuvre dans le cadre du processus de gestion des créances entre l'amiable et le contentieux.

Le protocole concerne les prestations légales de l'Assurance retraite Île-de-France relevant du champ des prestations retraite :

- les indus du vivant ;
- les indus nés du décès du prestataire ;
- les indus frauduleux ;
- toutes les créances accessoires à l'indu principal (pénalités financières, dommages et intérêts etc.).

Le protocole décrit spécifiquement les modalités de recouvrement amiable, les conditions de passage d'une procédure amiable à une procédure contentieuse, ainsi que les différents éléments du recouvrement contentieux.

agréés et assermentés, et qualifiés juridiquement par des chargés d'affaires, sont traités en priorité par les gestionnaires du recouvrement. Cette organisation permet une récupération optimisée des indus frauduleux.

Les créances admises en non-valeur et la création de la cellule régionale ANV

L'admission en non-valeur a pour principe d'apurer les états des restes à recouvrer des organismes de sécurité sociale. Cela n'éteint pas la dette : le recouvrement doit être poursuivi dès lors que le débiteur est revenu à meilleure fortune ou a été retrouvé.

À compter du 5 juillet 2020, date d'entrée en vigueur du décret n° 2020-852, la décision d'admettre en non-valeur des créances est placée sous la seule responsabilité du directeur et du directeur comptable et financier de l'organisme. Dans ce cadre, une nouvelle organisation au sein

de l'Assurance retraite Île-de-France, a été mise en place avec la création d'une « cellule régionale ANV », composée du directeur de la relation assurés et du directeur comptable et financier de l'établissement.

Les propositions d'admission en non-valeur sont désormais réalisées par chaque service pour ses propres dossiers en traitement via une fiche d'analyse regroupant les principales informations sur le traitement du dossier et justifiant la proposition d'admission en non-valeur.

LES PERSPECTIVES

Protocole d'harmonisation des pratiques

Un protocole est en cours de rédaction afin d'harmoniser les pratiques entre les gestionnaires du recouvrement amiable et les techniciens compte retraite contrôleurs. Ce document servira de référence

dans le cadre des contestations de retour afin de les réduire, d'améliorer la qualité et de traiter rapidement les demandes des assurés en attente de la mise à jour de leur dossier.

Écoute client à l'étude

La mise en place d'une écoute client est à l'étude. Elle aura pour objectif d'optimiser les taux de recouvrement et d'informer les assurés. Les collaborateurs des secteurs du recouvrement amiable téléphoneront aux débiteurs afin d'expliquer les modalités de remboursement, de modifier et de proposer l'augmentation de leurs

échéanciers pour ceux dont le montant retenu est très faible. Deux difficultés ont été identifiées :

- obtenir les numéros de téléphone des assurés ;
- négocier et convaincre les assurés de donner leur accord pour accroître leur mensualité de remboursement.

Information des collaborateurs

Durant l'année 2021, le pôle recouvrement mettra en place les actions de communication interne suivantes :

- élaboration d'un flyer afin de sensibiliser les différents services de l'Assurance retraite Île-de-France sur les activités menées ;

- poursuivre la présentation du pôle recouvrement contentieux auprès des différents services de l'Assurance retraite Île-de-France.

Prévention des indus et droit à l'erreur

Le pôle recouvrement a constaté qu'un certain nombre d'indus générés pouvaient être évités.

Différentes actions à mener ont été identifiées :

- identifier les principales zones d'indus au sein des directions impactées ;
- analyser un échantillon de questionnaires cycliques pour limiter la création d'indus et les risques de fraudes ;
- mener des actions de sensibilisation auprès des différents acteurs et des assurés afin de limiter les fautes ou erreurs de déclaration. En effet, le droit à l'erreur, introduit par la loi Essoc du 10/08/2018, repose sur un a priori de bonne foi permettant à l'assuré de rectifier sa déclaration spontanément ou sur déclaration de sa caisse régionale sans risquer une sanction dès le 1^{er} manquement. L'Assurance retraite s'attache à mettre en œuvre cette notion au sein de tous ses services.

Par ailleurs, dans le cadre de la convention de partenariat relative à la coopération entre les branches famille et retraite du plan régional (CAF d'Île-de-France et Assurance retraite Île-de-France), un groupe de travail sera constitué sur la prévention des indus au sein des différents organismes. Le pôle recouvrement contentieux s'inscrira dans cette démarche.