

## À l'écoute des allocataires des caisses d'Allocations familiales, le baromètre de satisfaction 2015

La Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) réalise, depuis 2014, un baromètre annuel de satisfaction de la relation de service. Ce dispositif a pour objectif de rendre compte de la qualité du service rendu aux usagers.

Dans la seconde édition du baromètre, la note moyenne de satisfaction globale est de 7,32/10, évoluant très peu sur une année. Le site internet reste le canal le plus apprécié (7,58/10) mais le canal qui s'améliore de manière significative est la visite au guichet (+ 2,5 % par rapport à 2014 pour atteindre une note moyenne de 7,05/10). Après une période d'appropriation, le serveur vocal interactif (SVI) est également mieux évalué en 2015 pour trouver l'information recherchée (+ 4,4 % pour atteindre 72 % d'allocataires satisfaits). En revanche, les allocataires expriment toujours des attentes d'amélioration sur les délais de traitement (des dossiers, des courriers et courriels, des réclamations), sur le temps d'attente au guichet et au téléphone et sur l'information fournie par la caisse d'Allocations familiales (Caf) sur les aides, les changements de droits, le montant à percevoir.



Le baromètre de satisfaction des allocataires est un dispositif d'enquête (encadré 1) qui s'inscrit, depuis 2014, selon le texte de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2013-2017, dans une démarche élargie d'écoute des usagers et d'évaluation de la relation de service des caisses d'Allocations familiales (Caf).

L'objectif est de recueillir la satisfaction des allocataires mais également leur perception des éléments de la relation de service qui mériteraient encore de s'améliorer. Le baromètre 2015 met en exergue les évolutions par rapport à 2014 notamment une progression de la satisfaction sur certains canaux de la relation de service.

### Les allocataires attribuent une note de 7,32/10 à la qualité de service globale

L'évaluation globale de la qualité de service de la Caf est la même qu'en 2014, avec une note de 7,32/10 au lieu de 7,30/10 (graphique 1). On observe également des différences d'appréciation dans la satisfaction globale en fonction du type de prestation fournie. Ainsi, la satisfaction des allocataires les plus précaires s'améliore légèrement de 1,1 % (7,56 vs 7,48 en 2014).

Le site internet reste le canal de la relation de service le plus apprécié (7,58 vs 7,60 en 2014). Cette année encore, les allocataires les plus précaires en sont les plus satisfaits, avec une moyenne de 7,77 contre 7,49 pour les bénéficiaires d'allocations logement et 7,56 pour les bénéficiaires d'une prestation famille.

Mais le canal qui s'améliore de manière vraiment significative est la visite au guichet avec une proportion d'allocataires satisfaits progressant de 2,5 % pour atteindre une note moyenne de 7,05 (6,88 en 2014).

L'accueil sur rendez-vous<sup>1</sup> séduit également davantage les allocataires qui ont eu recours à ce service, avec une hausse de la satisfaction de 3,2 % (7,44 contre 7,21 en 2014).

### Autant de contactants qu'en 2014, mais des comportements qui évoluent

86 % des allocataires déclarent avoir eu un contact avec leur Caf (graphique 2). Parmi les contactants, 37 % sont des allocataires précaires, 34 % bénéficient d'allocations logement et 29 % d'une prestation famille.



Les modalités de contacts évoluent avec, notamment, une forte progression de l'utilisation du courriel (+ 14 %) et de l'application mobile « Mon Compte » (+ 75 %). Ce résultat est à mettre en relation avec les incitations de recours au numérique poursuivies par la branche Famille. Sans surprise, et comme en 2014, les bénéficiaires d'une prestation famille ont moins de contacts : 77 % contre 87 % pour les bénéficiaires d'allocation logement et 93 % pour les allocataires les plus précaires.

Le canal le plus utilisé par les allocataires pour contacter leur Caf est encore, en 2015, le site internet caf.fr, 61 % des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent l'avoir consulté, soit une progression de 2,7 % par rapport à 2014.

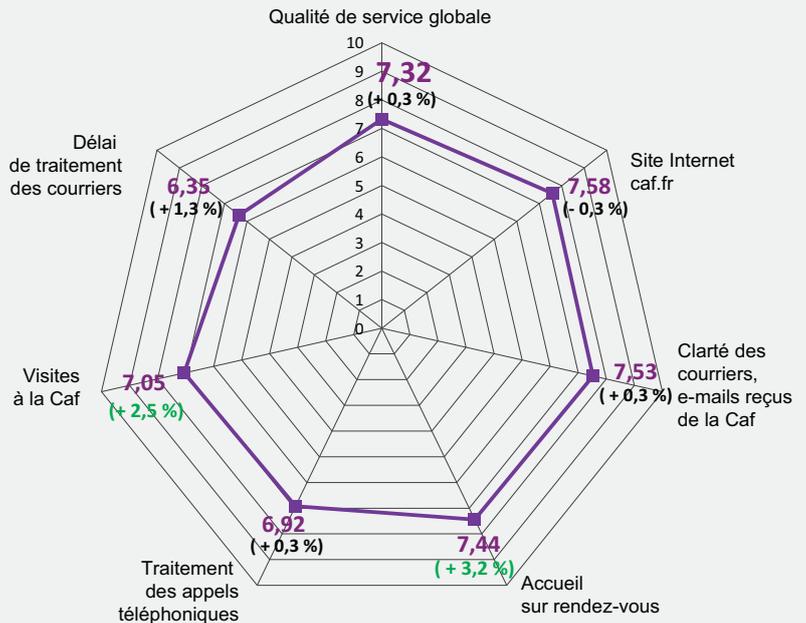
Cette évolution est encore plus marquante pour les bénéficiaires d'une prestation famille, 67 % de ces derniers ayant déclaré s'être connectés au moins une fois au site caf.fr au cours des douze derniers mois, soit une augmentation de 5,3 % par rapport à 2014. Les autres allocataires ont moins recours à ce canal : 59 % pour les allocataires les plus précaires et 56 % pour les bénéficiaires d'une allocation logement.

**Le site internet caf.fr toujours autant apprécié par les allocataires**

Parmi les 61 % d'allocataires ayant consulté le site caf.fr, 23 % l'ont visité plusieurs fois par mois. Cependant, des différences entre les catégories d'allocataires sont observées : 35 % des allocataires les plus précaires utilisent le site plusieurs fois par mois quand ils ne sont que 20 % chez les bénéficiaires d'une allocation logement et 13 % chez les bénéficiaires d'une prestation famille.

Les motifs de connexion cités, très proches de ceux de l'année précédente sont en ordre décroissant :

**Graphique 1 – Note de satisfaction sur une échelle de 10 sur les services de la Caf**

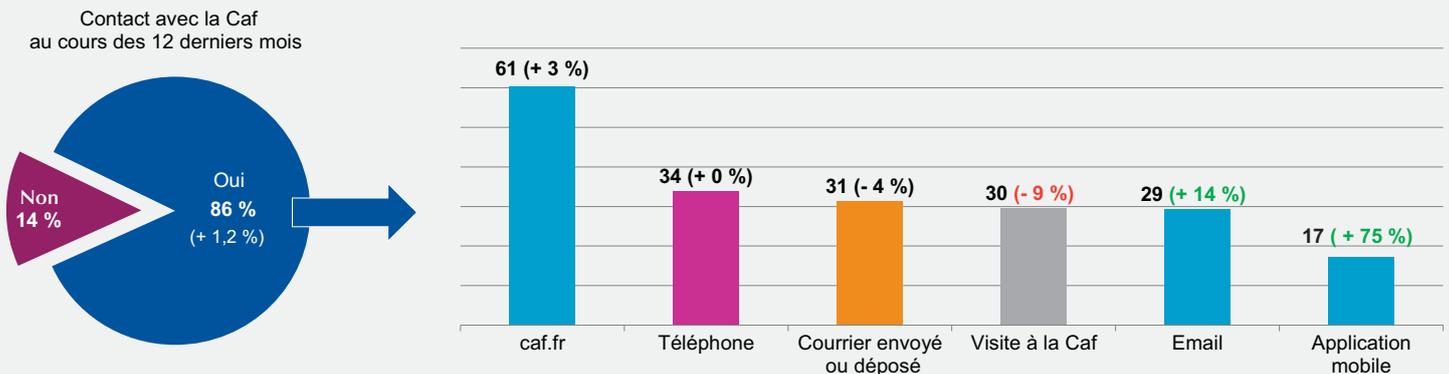


Source : Cnaf – DSER.  
 Note de lecture : les allocataires évaluent la qualité de service à 7,32/10, avec une progression de 0,3 % par rapport à 2014.

- suivre le traitement du dossier (50 % idem 2014) ;
- avoir un renseignement sur le paiement des prestations (46 % contre 48 %) ;
- obtenir un renseignement sur le droit à prestation (44 % idem 2014) ;
- télécharger une attestation ou un formulaire (44 % idem 2014).

La simplicité de navigation et l'espace « Mon compte » sont toujours très appréciés avec des niveaux de satisfaction respectivement de 94 % et 95 %. Comme en 2014, près d'un quart des allocataires ayant envoyé un courriel sont insatisfaits du délai de réponse et du contenu de la réponse qui leur est apportée.

**Graphique 2 - Canal de contact**



Source : Cnaf - DSER.

## Méthodologie

Un échantillon de 60 000 allocataires a été tiré par la Direction des statistiques, des études et de la recherche de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) à partir du fichier allocataires de juin. Il a été stratifié en fonction des prestations perçues par l'allocataire :

- . *ponds de gestion fort* : bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), de l'allocation différentielle, de l'allocation de soutien familial (ASF), du revenu de solidarité (RSO) ; dans ce numéro de *l'e-ssentiel*, cette strate est nommée « les allocataires les plus précaires » ;

- . *ponds de gestion intermédiaire* : bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement (APL), l'allocation logement à caractère social (ALS) et l'allocation logement à caractère familial (AFL) ; cette strate est nommée « les bénéficiaires d'allocations logement » ;

- . *ponds de gestion normal* : bénéficiaires des allocations familiales (AF), du complément familial (CF), de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), de l'allocation journalière de présence parentale (Ajpp) ; cette strate est nommée « les bénéficiaires d'une prestation famille ».

La taille de la caisse d'Allocations familiales [Caf (en nombre d'allocataires)] a également été prise en compte afin de représenter au mieux tous les types de Caf.

Pour interroger en majorité des allocataires qui contactent leur Caf, le principe d'une surreprésentation des allocataires avec un poids de gestion fort et intermédiaire a été retenu : 4 000 pour chacune de ces strates et 2 000 pour la strate des allocataires avec un poids de gestion normal.

Le questionnaire (douze minutes en moyenne) comprenait :

- . un socle commun orienté principalement vers une évaluation du service proposé aux allocataires : satisfaction sur le site internet de la Caf, accueil physique, téléphone, courriers, constitution et gestion du dossier, réclamations et opinion globale de la qualité de service assurée par la Caf. Une question ouverte a également été introduite sur les axes d'amélioration souhaités par les allocataires ;

- . un focus avec une thématique variable d'une année sur l'autre. En 2015, le focus porte sur l'accessibilité.

Un prestataire extérieur (CSA) a interrogé, entre le 21 septembre et le 10 octobre 2015, 10 000 allocataires par internet et par téléphone. Le taux de réponse par internet a avoisiné les 20 %, ce qui est un très bon taux de réponse sur ce type d'enquête et sur ce mode de recueil. Le taux de refus au téléphone a été de 12 % (en moyenne autour de 15 % pour les enquêtes grand public). Les allocataires interrogés par téléphone sont globalement plus satisfaits de la qualité de service que ceux interrogés par internet. Les résultats qui sont présentés dans ce numéro de *l'e-ssentiel* ont été redressés afin de représenter l'ensemble des allocataires.

Une augmentation des allocataires qui n'ont pas utilisé internet car ils n'y avaient pas accès est également observée (26 % contre 22 %). Ce résultat est à mettre en perspective et à surveiller en 2016 avec l'ouverture des espaces numériques dans les Caf et la mise en place de points numériques labellisés avec des partenaires<sup>2</sup>.

En termes de nouveaux usages du numérique, comme en 2014, ce sont également les allocataires les plus précaires qui utilisent le plus l'application mobile (22 %). Les bénéficiaires d'une aide au logement ou d'une prestation famille ont des comportements proches sur ce canal de communication (14 % de ceux ayant contacté la Caf l'ont utilisé).

### Une amélioration de la satisfaction au téléphone et au guichet, malgré des temps d'attente jugés encore trop longs

Globalement, les allocataires ont tendance à moins réitérer les appels téléphoniques, la proportion de ceux ayant contacté la Caf par téléphone plus de cinq fois au cours des douze derniers mois est en recul de 24 % (allant même jusqu'à un recul de 46 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille).

Au niveau de la satisfaction des allocataires à l'égard de ce canal, l'appréciation du serveur vocal interactif (SVI) pour trouver l'information recherchée est meilleure qu'en 2014 : + 4,4 % pour atteindre une proportion de 72 %

d'allocataires satisfaits. Ceci est d'autant plus marquant pour les bénéficiaires d'allocations logement pour lesquels il existe une progression de leur satisfaction de 7 % pour atteindre 73 % de satisfaits (74 % pour les allocataires les plus précaires et 70 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille). Ce résultat est sans doute dû à une meilleure appropriation de l'outil par les allocataires.

En ce qui concerne le temps d'attente au téléphone, il est toujours décrié avec des taux d'insatisfaction très importants (45 % contre 43 % en 2014) et avec, notamment, 14 % d'allocataires qui ne sont pas du tout satisfaits.

Au niveau de l'accueil physique en général, le temps d'attente est encore, en 2015, un élément d'insatisfaction, mais il s'améliore de 9 % par rapport à 2014 (35 % d'allocataires insatisfaits en 2015). La progression la plus importante sur cet item concerne les bénéficiaires d'allocations logement (+ 14 % par rapport à 2014) et les bénéficiaires d'une prestation famille (+ 17 %).

Ce gain est sans doute dû à la politique d'accueil sur rendez-vous. Près de 30 % des allocataires ont pris et obtenu un rendez-vous avec un conseiller Caf (3 points de plus qu'en 2014). Un peu plus de 80 % des allocataires apprécient la facilité et le délai pour obtenir un rendez-vous et les réponses qui leur sont apportées. Les allocataires sont également globalement très satisfaits de la durée du rendez-vous : 88 % dont 40 % de très satisfaits.

Des appréciations toujours très positives sont émises sur le confort des locaux et l'amabilité du conseiller. Sur ce dernier aspect, l'augmentation des allocataires très satisfaits est à souligner : elle est en hausse de 39 % en 2014 à 45 % en 2015.

### Des besoins de réassurance qui perdurent...

Pour certains allocataires, le besoin de réassurance est toujours prégnant. En effet, comme en 2014, 36 % de ceux ayant consulté le site internet caf.fr ont éprouvé le besoin de recontacter leur Caf pour le même motif. Le premier motif évoqué est le besoin d'avoir de nouvelles explications ou informations (54 %). Près de 32 % des allocataires recontactent leur Caf pour s'assurer que la demande de prestation est bien arrivée. Ce besoin d'information, d'explications supplémentaires est encore plus net pour les plus précaires (36 % contre 25 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille).

De même, plus d'un allocataire sur trois (35 %) ressent le besoin de recontacter sa Caf suite à leur appel téléphonique. Tout comme en 2014, dans la majorité des cas, l'allocataire rappelle parce que le problème pour lequel il avait téléphoné n'a pas été réglé (61 % des contactants). Les scores sur le besoin de nouvelles informations et/ou explications (45 % de l'ensemble de ces allocataires) et le souhait de vérifier les informations fournies (26 %) montrent que des progrès sont à réaliser afin d'assurer un bon niveau de réponse au premier contact. Là encore, ce besoin de réassurance est encore plus criant pour les populations les plus précaires, avec 28 % qui ne sont pas sûres de la première réponse apportée et qui veulent les vérifier en recontactant leur Caf.

### ...mais également des besoins d'information

Les motifs de réitération, que ce soit après la visite à la Caf ou à la suite d'un appel téléphonique, sont souvent pour obtenir de nouvelles informations ou pour les vérifier.

Une augmentation des insatisfaits est également observée quant aux informations fournies sur les aides figurant sur le site internet. Cette évolution significative se remarque particulièrement chez les bénéficiaires les plus précaires (+ 25 %, soit un niveau d'insatisfait en 2015 de 17 %) et, surtout, chez les bénéficiaires d'une prestation famille (+ 40 % pour atteindre un seuil de 19 % d'insatisfaits).

Il n'y a pas d'amélioration par rapport à 2014 en ce qui concerne l'information fournie par la Caf sur les changements de droits, 26 % des allocataires restant toujours insatisfaits (de 22 % pour les allocataires les plus précaires à 30 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille).

Au niveau des renseignements communiqués aux allocataires sur les conditions d'obtention d'une prestation, on relève une nette augmentation de l'insatisfaction des bénéficiaires d'une prestation famille : elle progresse de 26 % à 37 %. Il en est de même pour l'information sur le montant que l'allocataire doit percevoir, l'insatisfaction de ces allocataires augmentant de 26 % en 2014 à 36 % en 2015. La modulation des allocations familiales est sans doute à l'origine de cette détérioration de la satisfaction pour cette partie des allocataires qui n'a sans doute pas trouvé l'information dont ils avaient besoin pour comprendre l'impact de cette réforme.

La préparation des rendez-vous devrait permettre de diminuer la réitération des contacts et d'améliorer la complétude de l'information. Actuellement, dans le cadre de la mise en place de la prime d'activité, la branche Famille innove en termes d'information en fournissant le montant du droit et la date de paiement en fin de téléprocédure. L'enquête 2016 permettra d'évaluer l'impact de ces mesures.

**Magali Le-Tiec ■**  
**Catherine Vérité ■**

Cnaf - DSER

### ■ Notes

- (1) En 2015, la plupart des Caf ont mis en place l'accueil sur rendez-vous sur au moins un site.
- (2) Dans le cadre du développement des partenariats locaux d'accueil, la branche Famille a créé un label « Caf » pouvant être attribué à certains partenaires qui assurent des fonctions de facilitation numérique et administrative aux usagers de leurs services, selon le référentiel défini par la Branche.

### ■ Pour en savoir plus

- Gauchet J., Le-Tiec M., Vérité C., 2015, Le baromètre de satisfaction 2014, à l'écoute des allocataires, *Dossier d'étude*, n° 180.
- Le-Tiec M., Vérité C., 2015, Le baromètre de satisfaction des allocataires, une évaluation de la relation de service des caisses d'Allocations familiales, *l'e-ssentiel*, n° 154.

Directeur de la publication  
*Daniel Lenoir*  
Directeur de la publication délégué  
*Bernard Tapie*  
Rédactrice en chef  
*Lucienne Hontarrède*  
Maquettiste  
*Ysabelle Michelet*

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle  
75685 Paris Cedex 14  
Tél. : 01 45 65 52 52  
N° ISSN : 1638 - 1769