



77 % des allocataires sont satisfaits de leur CAF ...mais des motifs de mécontentement demeurent

Plus des trois quarts des allocataires se déclarent globalement satisfaits des services rendus par leur caisse d'Allocations familiales (CAF). En hausse de 4 points par rapport à un record déjà établi en 2001, ce taux n'a jamais été aussi élevé.

Cependant, des motifs de mécontentement subsistent, surtout en matière d'accueil. Nombreux sont les allocataires qui se plaignent de l'attente au guichet (64 %) et de la difficulté à joindre la CAF au téléphone (62 %). Les horaires d'ouverture des CAF échappent mieux à la critique, 55 % des allocataires les trouvent bien adaptés.

Si les avis sont très partagés sur l'efficacité de gestion des dossiers (erreurs éventuelles, délais de traitement), une large majorité des allocataires reconnaît les efforts relationnels accomplis par les CAF. La perception de ces efforts atteint même son plus haut niveau depuis 1996 : 65 % des usagers s'en font l'écho.



La vague 2002 de l'enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), à laquelle participe la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), apporte des données et des analyses sur la satisfaction des allocataires à l'égard de leur caisse d'Allocations familiales (CAF). Les réponses montrent que l'accueil au guichet comme au téléphone demeure un champ d'action à améliorer. En ce qui concerne la gestion des dossiers, les avis défavorables reculent légèrement. Quant aux efforts relationnels engagés par les CAF, ils sont nettement reconnus par les usagers avec la plus forte hausse enregistrée depuis 1996.

Néanmoins, les interviewés ont exprimé de nombreuses attentes. Les deux principales portent sur l'amélioration des relations téléphoniques et sur la diminution des délais de traitement des dossiers.

Une bonne image globale

Les CAF bénéficient, globalement, d'une bonne image auprès de leurs allocataires : 77 % se disent

tout à fait ou plutôt satisfaits des services rendus. Ce taux est le plus élevé depuis 1995 ; il est en hausse de 4 points par rapport à 2001 (+ 11 points en huit ans).

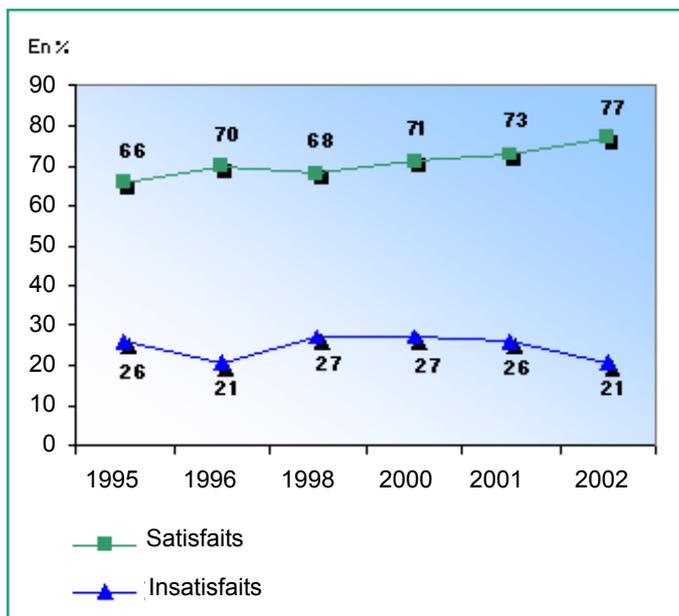
Comme les années précédentes, on retrouve, parmi les allocataires les plus satisfaits, les personnes âgées de plus de 60 ans (90 % de satisfaits), les cadres supérieurs (84 %) et les chargés de familles nombreuses (83 %).

En revanche, les groupes les plus critiques ne sont plus tout à fait les mêmes ; ce sont surtout, cette année, les moins de 25 ans, les habitants de petites agglomérations (2 000 à 20 000 habitants), les titulaires de revenus moyens-bas [915 à 1 524 euros mensuels (6 000 à 10 000 Francs)] et les ouvriers. Une analyse des variations intracatégorielles permettra, ultérieurement, de mieux comprendre ces évolutions. Quoi qu'il en soit, le sentiment de satisfaction l'emporte largement dans tous les groupes d'allocataires sans exception.

La satisfaction reste toujours liée à la fréquence des contacts avec les CAF : lorsque aucun contact n'a eu lieu dans les six mois, la satisfaction des allocataires

est élevée (82 %). A l'inverse, la répétition des contacts entraîne un mécontentement plus vif : chez les personnes ayant contacté au moins deux fois leur CAF ces six derniers mois, 27 % se disent insatisfaits.

Taux de satisfaction des services rendus par les CAF



Source : enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, CREDOC, début 2002.

Certaines actions font l'objet de critiques

Si les CAF bénéficient globalement d'une image flatteuse auprès de leurs allocataires, leurs actions font parfois l'objet de critiques assez vives. Trois domaines de l'action des CAF sont soumis au jugement des allocataires depuis déjà 1995-1996 :

- L'accueil au téléphone, comme au guichet, fait l'objet de jugements majoritairement négatifs. 62 % des allocataires ne trouvent pas qu'il soit facile de joindre sa CAF au téléphone (45 % se disent même pas du tout d'accord avec cette idée) ; 64 % estiment qu'on attend trop au guichet. Les horaires d'ouverture échappent mieux à la critique, puisqu'ils apportent satisfaction à 55 % des allocataires.
- Les avis sont beaucoup plus partagés sur l'efficacité de la gestion des dossiers. L'équilibre entre le pourcentage d'allocataires satisfaits et insatisfaits est presque atteint, même si les critiques dominent légèrement. Ainsi, 51 % des allocataires affirment que la CAF ne traite pas assez rapidement les dossiers ; 48 % pensent qu'il y a parfois des erreurs dans le calcul des prestations.
- En revanche, une large majorité des allocataires reconnaît les efforts relationnels accomplis par les CAF : les deux tiers d'entre eux réfutent l'idée que les courriers des caisses sont difficiles à comprendre, et presque autant considèrent que la CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires.

Opinions sur les trois champs d'actions suivants de la CAF (en %)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas	Total des allocataires
Accueil						
- On peut facilement joindre sa CAF par téléphone.	9	24	17	45	5	100
- Quand on va à la CAF, on n'attend pas trop au guichet.	6	19	26	38	11	100
- Les horaires d'ouverture de la CAF sont bien adaptés.	16	39	18	17	10	100
Efficacité						
- La CAF traite rapidement les dossiers.	11	36	25	26	2	100
- Il n'y a jamais d'erreur dans le calcul des prestations familiales.	16	31	27	21	5	100
Efforts relationnels						
- Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre.	9	21	31	36	3	100
- La CAF fait des efforts pour améliorer ses relations avec les allocataires.	15	50	17	12	6	100

Source : enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, CREDOC, début 2002.

Pour clarifier la comparaison avec les résultats obtenus les années précédentes, ces trois champs analysés peuvent être repris un à un, en additionnant à chaque fois les modalités les plus significatives :

- **L'accueil** : l'insatisfaction est en hausse (+ 3 points pour le téléphone, + 2 points pour le guichet) ; les choses avaient pourtant commencé à s'améliorer en 2001. Les opinions sur l'accueil téléphonique et sur l'attente au guichet poursuivent donc une évolution parallèle : la proportion de mécontents reste à un niveau élevé, dépassant les 60 % pour les deux modes de contact. L'avis majoritairement favorable émis sur les horaires d'ouverture tempère la dureté des reproches.
- **La gestion des dossiers** : les jugements se sont plutôt améliorés. La critique diminue de 3 points en ce qui concerne la rapidité de traitement et d'1 point pour les éventuelles erreurs de calcul des prestations. S'il est d'ampleur modeste, ce double recul confirme néanmoins les progrès enregistrés depuis 2000. Les opinions favorables et défavorables à la CAF sont presque équilibrées cette année.
- La reconnaissance **des efforts relationnels** des caisses se confirme : la perception des efforts que les CAF font pour améliorer leurs relations avec les allocataires, atteint même son plus haut niveau depuis 1996 (65 %). Et la lisibilité des courriers émis par les caisses est encore mieux reconnue que l'an dernier (+ 4 points).

Avec le temps, on observe que c'est surtout l'accueil qui achoppe (temps d'attente au guichet, difficultés au téléphone), tandis que les efforts relationnels des CAF sont maintenant largement reconnus.

METHODOLOGIE

L'enquête a été réalisée en face à face, en décembre 2001 et janvier 2002, auprès d'un échantillon représentatif de 2002 personnes, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas.

Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge, sexe, PCS) ont été calculés d'après les résultats du dernier recensement disponible. Afin d'assurer la représentativité par rapport à la population nationale, un redressement a été effectué à partir des variables suivantes : âge, sexe, PCS et taille d'agglomération.

Parmi les 2 000 personnes qui, chaque année, sont enquêtées, 800 environ sont bénéficiaires d'au moins une prestation légale servie par les CAF. Les résultats directement liés à la satisfaction à l'égard des CAF ne concernent que cet échantillon de 800 personnes.

Les attentes des allocataires

Depuis 1996, les interviewés sont conviés à classer, parmi une liste d'améliorations possibles, les deux qui leur semblent les plus importantes à mettre en œuvre.

L'amélioration des relations téléphoniques avec les CAF et la demande de raccourcissement des délais de traitement des dossiers arrivent largement en tête des attentes.

Deux autres aspirations sont assez souvent exprimées : expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations et multiplier les antennes locales et les permanences.

Améliorations jugées les plus importantes par les allocataires (en %)

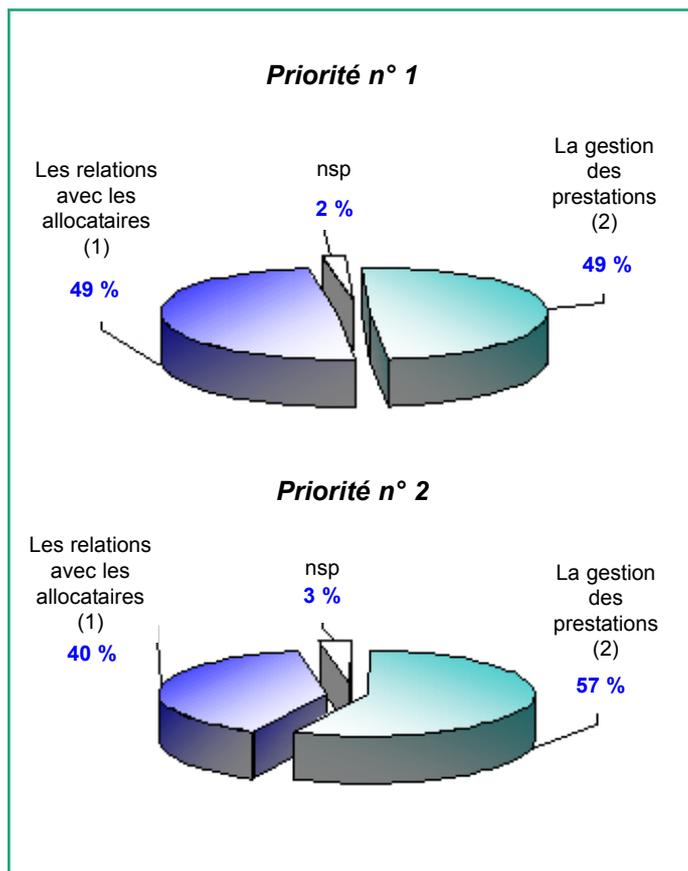


(Classement par ordre décroissant des réponses de 2002)	Début 1996	Début 1998	Début 2000	Début 2001	Début 2002	Evolution 2001-2002
- Raccourcir les délais de traitement des dossiers	42	46	38	35	37	+2
- Améliorer les relations téléphoniques avec les allocataires	30	33	37	36	36	=
- Expliquer plus clairement les conditions d'attribution et de calcul des prestations	45	45	44	35	32	- 3
- Multiplier les antennes locales et les permanences	32	28	31	26	29	+ 3
- Améliorer les conditions d'accueil dans les CAF	23	25	27	26	23	- 3
- Contrôler davantage l'exactitude des versements	n.p.	n.p.	n.p.	19	21	+ 2
- Contrôler davantage les renseignements fournis par les allocataires	24	21	18	16	16	=

Source : enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, CREDOC, début 2002.
n.p. : l'item n'a pas été proposé l'année considérée.



Améliorations des CAF : domaines prioritaires



Source : enquête Conditions de vie et Aspirations des Français, CREDOC, début 2002.

(1) Regroupe : l'amélioration des relations téléphoniques et des conditions d'accueil au guichet, la multiplication des antennes locales et des permanences.

(2) Regroupe : la clarification des conditions d'attribution et de calcul des prestations, le raccourcissement des délais de traitement des dossiers et le meilleur contrôle des versements ou des renseignements fournis.

Nsp : ne sait pas.

Julien Damon ■
CNAF

Georges Hatchuel ■
CREDOC

Viennent ensuite les conditions d'accueil dans les CAF, dont l'amélioration est attendue par 23 % des allocataires.

Enfin, les propositions concernant le contrôle des versements suscitent le moins d'intérêt : davantage d'allocataires évoquent d'ailleurs la vérification par les CAF elles-mêmes de leurs propres versements (21 %) que le contrôle des renseignements fournis par les usagers (16 %).

Les évolutions par rapport à 2001 sont faibles, ne dépassant jamais 3 points ; le changement intervenu dans la hiérarchie des premières réponses doit donc être relativisé.

Au total, les attentes exprimées par les allocataires ne sont pas réellement différentes de celles affichées lors de la précédente vague d'enquêtes.

LA MESURE DE LA SATISFACTION DANS LES CAF

Depuis les années soixante-dix, avec des approches adaptées aux différents contextes, des CAF mènent des études de satisfaction, d'attente et d'image. Dans la branche Famille de la Sécurité sociale, les initiatives et les méthodologies sont encore variées. Une soixantaine de CAF réalisent ou font réaliser, ponctuellement ou régulièrement, des enquêtes de satisfaction.

Une démarche d'homogénéisation, inscrite dans la convention d'objectifs et de gestion (COG) signée avec l'Etat, est en cours afin de mettre en place un outil national, s'inspirant des expériences des caisses. Une enquête sera ainsi conduite en 2004, pour chaque CAF, dans un cadre institutionnel homogène. Parallèlement, chaque année, l'enquête du CREDOC permet de disposer de données de cadrage à l'échelle nationale, avec une profondeur historique permettant des comparaisons dans le temps.

Pour en savoir plus

- CNESSS, « Image de la protection sociale », Regards, 2002, n° 21.
- CREDOC, « Opinions sur la politique des prestations familiales et sur les CAF », Dossier d'Etudes. Allocations Familiales, CNAF, 2001, n° 17.
- CREDOC, « Opinions sur la politique des prestations familiales, sur les aides aux grands enfants et sur les CAF », Dossier d'Etudes. Allocations Familiales, CNAF, 2002, n° 33.

Directrice de la Publication
Annick Morel
Directrice de la rédaction
Virginie Madelin
Rédactrice en chef et abonnements
Lucienne Hontarrede
Secrétaire de rédaction
Patricia Christmann
Maquettiste
Ysabelle Michelet

Contact
lucienne.hontarrede@cnaf.cnafmail.fr
Tél. : 01 45 65 57 14

CNAF

23 rue Daviel
75634 Paris Cedex 13
Tél. : 01 45 65 52 52

■ AVIS DES LECTEURS ■

Cette troisième livraison de *l'e-ssentiel* est une version test. Nous vous remercions de vos commentaires, remarques et propositions, même très courts à lucienne.hontarrede@cnaf.cnafmail.fr

