

À l'écoute des allocataires des caisses d'Allocations familiales, le baromètre de satisfaction 2017

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.

En 2017, les allocataires attribuent de nouveau une note de 7,3/10 à la qualité des services de la Caisse d'Allocations familiales (Caf). Le site internet reste le canal le plus apprécié (7,57/10) et le plus utilisé. Le traitement des appels téléphoniques, bien qu'étant encore le moins bien noté par les allocataires, s'améliore par rapport à 2016 pour atteindre une note de 6,85/10, revenant ainsi à un niveau comparable à 2015.

Les modalités de contact ont fortement évolué au cours de ces quatre dernières années avec une forte progression des contacts « dématérialisés » et un net recul des contacts physiques et téléphoniques.

Les allocataires demeurent attentifs aux délais (de traitement des courriers et courriels, de paiement après une demande de prestation), aux temps d'attente au téléphone et à l'accueil, aux informations délivrées par la Caf notamment sur les changements de droits ou le montant à percevoir après une demande de prestation, et au traitement des réclamations.



Le baromètre de satisfaction des allocataires est un dispositif d'enquête 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 Caf. L'objectif est de connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des allocataires mais également de dégager leurs attentes inhérentes aux services rendus par leur Caf. Le baromètre 2017 met en exergue les évolutions par rapport à 2016 et permet de dresser un bilan de cette Cog en matière d'offre de services aux allocataires.

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

L'évaluation globale de la qualité de service de la Caf n'a pas évolué depuis 2014, avec de nouveau, pour 2017, une note de 7,3/10 (graphique 1). Il faut noter que la stabilité de l'appréciation générale des services rendus par la Caf est observée quel que soit le profil de l'allocataire. Les allocataires les plus précaires donnent la meilleure note : 7,48/10 contre 7,24 pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 7,16 pour les bénéficiaires d'une prestation « famille » (encadré 1).

Le site internet reste le canal de la relation de service le plus apprécié (7,57). À l'instar de la satisfaction globale, les allocataires les plus précaires sont plus satisfaits de ce mode de contact que les autres avec une note de 7,68 (7,49 pour les bénéficiaires d'une prestation famille et 7,45 pour ceux d'une aide au logement).

Le téléphone est le seul vecteur de contact dont la satisfaction progresse de manière significative par rapport à 2016. Sa note reste néanmoins inférieure à 7 sur 10, pour n'atteindre que 6,85 (+ 2,4 %), revenant ainsi à une note comparable à celle obtenue au début de cette Cog (6,90). C'est le mode de contact le moins bien noté par les allocataires.

Les visites à l'accueil obtiennent la note moyenne de 7,05/10, progressant ainsi de 2,5 % depuis 2014. Les allocataires reçus en accueil sur rendez-vous sont globalement plus satisfaits de cette offre de service que ceux ayant bénéficié d'un accueil « classique ». Ils attribuent une note identique à celle donnée en 2016 (7,35/10).

Autant de contactants qu'en 2016, des comportements qui poursuivent leur évolution

En 2017, 87 % des allocataires déclarent avoir eu un contact avec leur Caf, soit une progression

de 2,2 % par rapport au début de cette Cog (graphique 2).

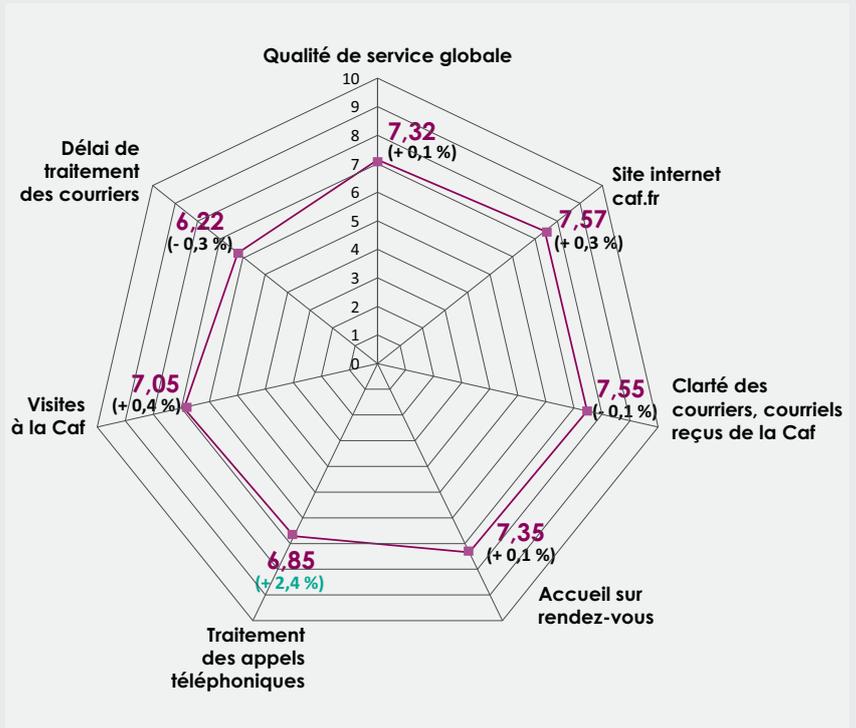
Par la nature de leur dossier (obligation de faire une déclaration trimestrielle de ressources pour la plupart de ces allocataires), les allocataires les plus précaires sont plus nombreux que les autres à indiquer avoir eu un contact avec la Caf (94 % contre 86 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 77 % pour ceux d'une prestation famille).

Les modalités de contact ont fortement évolué au cours de ces quatre dernières années avec une importante progression des contacts « dématérialisés » (site internet caf.fr, envois de courriels, utilisation de l'application mobile) et un net recul des contacts « humains » (appels téléphoniques, déplacements à la Caf, envois de courriers).

Le moyen le plus utilisé par les allocataires pour être mis en relation avec leur Caf est encore, en 2017, le site internet caf.fr, 64 % des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent l'avoir consulté. Le recours à ce canal progresse de 8,5 % depuis 2014, hausse qui concerne les allocataires les plus précaires (+ 13 %) et les bénéficiaires d'une prestation famille (+ 8 %). Comme chaque année ce sont les bénéficiaires d'une prestation famille qui utilisent le plus ce mode de contact : 69 % des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent avoir utilisé le caf.fr (65 % pour les allocataires les plus précaires et 57 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement).

On notera également une forte progression de l'utilisation de l'application mobile « Mon Compte » (+ 27 % par rapport à 2016). Depuis 2014, le recours à ce mode de contact a presque triplé passant ainsi de 10 % des allocataires contactants l'ayant utilisé en 2014 à 28 % en 2017. On note également, dans une moindre mesure,

Graphique 1 - Note de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 sur les services de la Caf

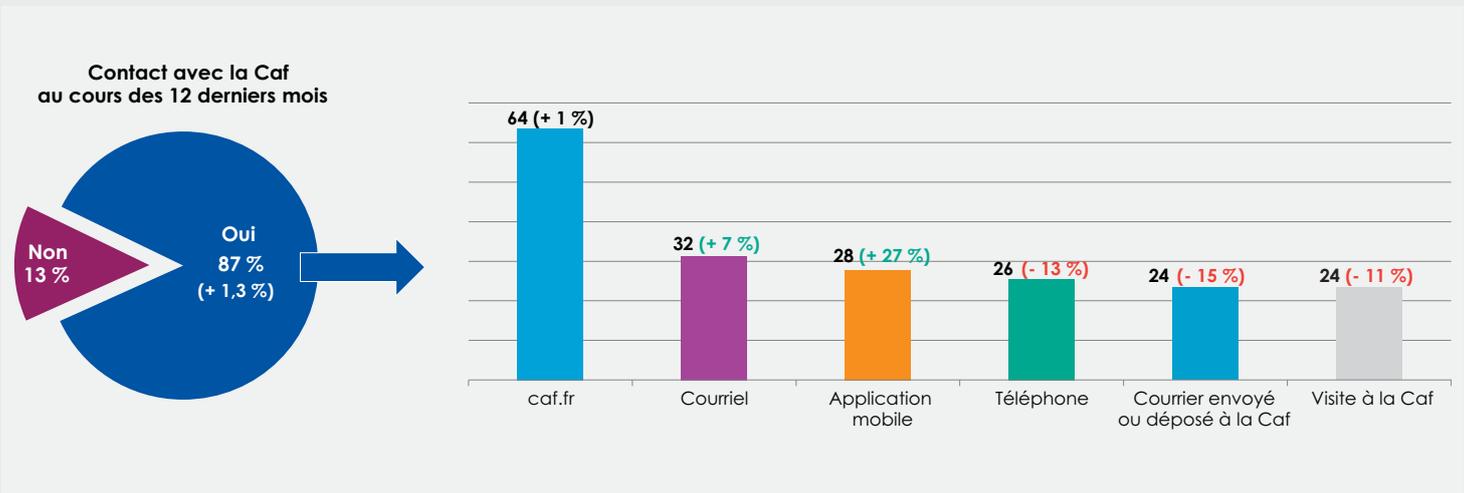


Source : Cnaf – Dser. Note de lecture : les allocataires évaluent la qualité de service à 7,32/10, avec une progression de 0,1 % par rapport à 2016.

une progression dans l'utilisation des courriels (+ 7 % par rapport à 2016 et + 24 % depuis 2014). Les campagnes incitant à privilégier les outils numériques menées par la branche Famille ont leur part d'importance dans cette évolution.

Cette progression des modes de contacts numériques se fait au détriment des autres canaux de contact. Les courriers (- 15 % par rapport à 2016 et - 28 % par rapport à 2014), les appels téléphoniques (-13 % par rapport à 2016 et - 24 % par rapport à 2014) et les visites à la Caf (- 11 % par rapport à 2016 et - 26 % par rapport à 2014) sont moins fréquents en 2017.

Graphique 2 - Les modes de contacts des allocataires en 2017



Source : Cnaf – Dser. Note de lecture : 87 % des allocataires ont déclaré avoir contacté la Caf. Parmi eux, 32 % ont eu recours au courriel, soit une progression de 7 % par rapport à 2016.

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 :

- **poids 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 » ;
- **poids 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 » ;
- **poids 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 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 2017, le focus porte sur les courriers, mail et Sms reçus par l'allocataire.

Un prestataire extérieur (Csa) a interrogé, entre le 12 septembre et le 11 octobre 2017, 10 000 allocataires par internet puis par téléphone sur le service rendu par leur Caf. Les résultats présentés dans ce numéro de *l'e-ssentiel* ont été redressés afin de représenter l'ensemble des allocataires.

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

Parmi les 64 % d'allocataires ayant consulté le site caf.fr, 24 % l'ont visité plusieurs fois par mois. Les allocataires les plus précaires sont ceux qui consultent le site le plus régulièrement (63 % déclarent le consulter au moins une fois par mois contre 32 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille).

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

- suivre le traitement du dossier (51 %) ;
- déclarer des revenus trimestriels (48 %, + 14 points par rapport à 2014) ;
- obtenir un renseignement sur le droit à prestation (42 %) ;
- avoir un renseignement sur le paiement des prestations (42 %) ;
- télécharger une attestation ou un formulaire (41 %).

La simplicité de navigation et l'espace « Mon compte » sont toujours très appréciés avec des niveaux de satisfaction respectivement de 92 % et 94 %.

La satisfaction sur la facilité d'utilisation du site pour effectuer la demande de prestation (89 % de satisfaits) et la satisfaction de la déclaration de changement de situation (86 % de satisfaits) sont en progression par rapport à 2016 (respectivement + 5,2 % et + 4,4 %).

Les courriels, dont la satisfaction est en hausse depuis

2016, restent cependant moins bien évalués par les allocataires avec plus d'un quart (28 %) des allocataires ayant envoyé un courriel, insatisfaits du délai de réponse et 24 % insatisfaits du contenu de la réponse au mail.

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

Parmi les allocataires ayant contacté la Caf par téléphone, un sur trois n'a appelé qu'une seule fois et près de 14 % plus de cinq fois en un an.

La satisfaction des allocataires à l'égard de ce canal est meilleure qu'en 2016 sur tous les critères évalués, et globalement stable depuis 2014 (sauf pour le temps d'attente). Ainsi, l'appréciation du serveur vocal pour trouver l'information recherchée et les horaires d'accueil progressent respectivement de 5 % et 4 % pour atteindre 73 % et 77 % d'allocataires satisfaits. Le temps d'attente avant d'avoir un conseiller reste le point sensible de ce canal de contact avec seulement la moitié des allocataires satisfaits, même si la situation s'améliore par rapport à 2016 (+ 7 % de satisfaction). La satisfaction sur ce critère est cependant en baisse depuis le début de la Cog 2013-2017 (- 12 %). La clarté de la réponse apportée se trouve mieux notée qu'en 2016, avec une satisfaction en hausse de près de 6 % pour atteindre 81 % d'allocataires satisfaits. L'amabilité des conseillers est également toujours bien perçue par les allocataires (86 % d'allocataires satisfaits).

Parmi les allocataires s'étant déplacés à l'accueil, plus de la moitié s'y sont rendus entre deux et cinq fois et 12 % plus de cinq fois. Cette répétition des visites est plus élevée pour les allocataires les plus précaires (69 %) et les bénéficiaires d'une aide au logement (66 %) que pour ceux d'une prestation famille (49 %).

Le temps d'attente est encore, en 2017, un élément d'insatisfaction mais son appréciation s'améliore par rapport à 2016 : 66 % d'allocataires satisfaits (+ 10 % par rapport à 2016). Depuis le début de la Cog c'est le seul élément avec les horaires d'ouverture dont la satisfaction a progressé significativement (respectivement + 12 % et + 6 %). Les horaires d'ouverture restent cependant moyennement satisfaisants (76 %). Comme pour l'accueil téléphonique, des appréciations toujours très positives sont émises par les allocataires sur l'amabilité du conseiller (89 % d'allocataires satisfaits, dont 48 % de très satisfaits). Concernant l'accueil sur rendez-vous (35 % des allocataires s'étant déplacés à la Caf), la satisfaction progresse par rapport à 2016 pour la facilité d'obtention du rendez-vous (+ 9 % pour atteindre 84 % d'allocataires satisfaits) et le délai pour l'obtenir (+ 7 % pour atteindre 80 % d'allocataires satisfaits). La satisfaction de l'ensemble des critères évalués reste globalement bonne mais stable depuis 2014.

Les allocataires satisfaits des messages (courriers, courriels et Sms) de la Caf

La moitié des allocataires se souviennent avoir reçu des informations concernant leur dossier par courrier ou courriel, cette proportion étant plus importante pour les allocataires les plus précaires (55 %) que pour les autres (46 % pour les bénéficiaires d'une allocation logement et 43 % pour ceux d'une prestation famille).

Un allocataire sur cinq ayant reçu un courrier a eu besoin de recontacter la Caf pour avoir des explications, les bénéficiaires d'une allocation logement exprimant davantage ce besoin (23 %) que ceux d'une prestation famille (14 %).

Les informations apportées par le courrier sont satisfaisantes pour 84 % d'allocataires (88 % pour le courriel).

■ Pour en savoir plus

- 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.
- Le Tiec M., Vérité C., 2015, À l'écoute des allocataires des caisses d'Allocations familiales : le baromètre de satisfaction 2015, *l'e-ssentiel*, n° 161.
- Le Tiec M., 2017, La qualité de service des caisses d'Allocations familiales perçue par leurs usagers, *l'e-ssentiel*, n° 173.

Près d'un allocataire sur cinq a déclaré avoir reçu un Sms. Parmi eux, seuls 10 % ont eu besoin de recontacter la Caf pour avoir des explications (6 % chez les allocataires d'une prestation famille contre 12 % pour les autres). La clarté et la fréquence de réception sont très appréciées des allocataires, avec respectivement 93 % et 88 % d'allocataires satisfaits.

Des démarches qui se simplifient mais des besoins d'information toujours présents

Les allocataires restent moyennement satisfaits de la constitution de leur dossier en 2017, même si la satisfaction sur le nombre de documents à fournir avoisine les 80 % et qu'elle est en progression de 9 % par rapport à 2014 (+ 11 % pour les allocataires les plus précaires). La satisfaction quant au délai entre la demande et le paiement est également en hausse par rapport à 2014 (+ 8 %, principalement remarqués chez les allocataires les plus précaires), mais il reste cependant 30 % d'allocataires ayant fait une demande de prestation insatisfaits de ce critère. Au niveau de l'information sur les conditions d'obtention d'une prestation fournie aux allocataires, la satisfaction approche les 73 % et n'est pas différente des années précédentes. Elle est cependant plus importante pour les allocataires les plus précaires que pour les bénéficiaires d'une prestation famille. En effet, ces derniers sont seulement 61 % à être satisfaits des informations sur les conditions pour bénéficier de la prestation contre 77 % pour les allocataires les plus précaires. Il convient de noter également une baisse de la satisfaction pour les bénéficiaires d'une prestation famille depuis 2014 (- 18 %) sur cet item. De la même manière, les bénéficiaires d'une prestation famille sont seulement 65 % à être satisfaits de l'information sur le montant à recevoir contre 77 % pour les allocataires les plus précaires.

Comme les années précédentes, les allocataires apprécient la régularité de paiements des prestations (93 % de satisfaits).

Jérôme Gauchet ■
Cdr Nordppac's
Magali Le Tiec ■
Cnaf - Dser

Directeur de la publication
Vincent Mazauric
Directeur de la publication délégué
Bernard Tapie

Rédactrice en chef
Lucienne Hontarède
Maquettiste
Ysabelle Michelet

Contact :
lucienne.hontarède@cnaf.fr

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle
75 685 Paris Cedex 14
Tél. : 01 45 65 52 52
N° ISSN : 1638 - 1769