



## Les flux de contacts traités par les CAF en 2006

*Pour la première fois depuis quatre ans, les flux entrants des courriers, visites ou appels téléphoniques « aboutis » au sein du réseau des caisses d'Allocations familiales (CAF) ont diminué de 2 % entre 2005 et 2006. Cette baisse est plus forte encore que celle du nombre d'allocataires.*

*Le mouvement d'homogénéisation au sein de réseau amorcé depuis 2004 se poursuit : en 2006, 83 % des CAF se trouvent parmi les organismes enregistrant de 7 à 9 contacts par allocataire contre seulement les deux tiers en 2002.*

*Enfin l'évolution des charges et des moyens humains mis en œuvre pour traiter les flux de contacts met en évidence un important effort de productivité réalisé par la branche Famille au cours des dernières années.*



**A**u cours de l'année 2006, les caisses d'Allocations familiales (CAF) ont eu à traiter plus de 68 millions de courriers, environ 19 millions de visites et près de 38 millions d'appels téléphoniques, dont près de 19 millions destinés à un agent<sup>1</sup>.

### Diminution des flux de contacts entrants au sein d'un réseau plus homogène

Les flux de contacts entrants sont constitués de courriers arrivés, de visites à l'accueil et d'appels téléphoniques aboutis (encadré 1).

Entre 2005 et 2006, l'ensemble de ces flux représente 125 millions de contacts différents, soit une réduction de 2 % en un an, la première depuis 2002 (tableau 1). Cette baisse globale s'observe dans 82 CAF sur 122. Elle accompagne la diminution du nombre d'allocataires de 0,6 % pour les allocataires « pondérés »<sup>2</sup>. Rapportés aux 16,2 millions d'allocataires pondérés, ces flux représentent en moyenne 7,7 contacts par allocataire et par an, ce qui représente une légère baisse (7,9 en 2003 et 2004 et 7,8 en 2005). Ce mouvement concerne l'ensemble des CAF (graphique 1).

Sur le moyen terme, la dispersion du nombre de contacts par allocataire d'une CAF à l'autre se réduit. Le nombre d'organismes caractérisés par moins de 8 contacts annuels est passé de 65 en 2003 à 83 en 2006. Les valeurs s'établissent entre 5,05 en 2006 et 11,92, contre respectivement 5,5 et 12,3 en 2003.

En 2003, pour près des trois quarts des CAF, le nombre moyen de flux annuels par allocataire se situait entre 7 et 9 contacts annuels. Entre 2002 et 2003, cette homogénéité s'est accrue avec une certaine stabilisation en 2006 ; 101 CAF se situent dans le noyau « homogène » contre 102 en 2005.

### Un repli du téléphone au profit d'Internet

Si l'on prend en compte la ventilation par modes de contacts, le nombre de courriers arrivés et de visites à l'accueil est stable tandis que le nombre d'appels téléphoniques aboutis diminue fortement [- 6,4 % (graphique 2)]. Le nombre d'appels destinés à un agent s'infléchit également, mais dans une proportion moindre (- 2,3 %) que les appels traités par le serveur. Le taux d'appels effectivement gérés par les agents a augmenté d'un point atteignant 90 %.

Cette diminution des appels téléphoniques représente une constante depuis 2003 (- 16 % entre 2006 et 2003).

En 2006, les appels téléphoniques constituent près du tiers (30 %) de la masse des flux de contacts.

Deux facteurs semblent en être à l'origine. D'une part, la nouvelle architecture téléphonique, qui depuis 2002, permet la réception de la quasi-totalité des appels sur l'infrastructure téléphonique des CAF, offre une réponse de premier niveau par automates afin de ne router vers les techniciens que les appels nécessaires.

## Encadré 1

### Courriers arrivés

Il s'agit de l'ensemble des courriers arrivés liés à la gestion des dossiers allocataires, quel que soit le domaine (prestations familiales, action sociale, contentieux, etc.), le support (papier, fax, courriers électroniques, etc), et le lieu de réception (service courrier, guichets, centres extérieurs, prestataires, etc.). Un courrier correspond à l'ensemble des pièces arrivées le même jour pour un même allocataire.

### Appels téléphoniques aboutis

Il s'agit du nombre total des appels téléphoniques liés à la gestion des dossiers allocataires aboutis sur les installations téléphoniques de tous les lieux d'accueil de la CAF. Un appel est abouti lorsque l'interlocuteur qui veut joindre la CAF entend une sonnerie libre après avoir composé le numéro de la CAF ; il a été mis en contact avec l'installation téléphonique de la CAF. Tous les appels aboutis sont comptabilisés, indépendamment des périodes et horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique, à savoir 24 heures sur 24. Ces appels sont enregistrés soit à partir de logiciels de suivi des flux téléphoniques, soit d'un autocommutateur ou encore d'un dénombrement manuel. Pour les CAF disposant d'une plate-forme interCAF de réponse téléphonique, en l'absence de dénombrement par CAF, le nombre de communications sera réaffecté au prorata du nombre d'allocataires noyau dur de chaque CAF.

### Visites à l'accueil

Il s'agit de l'ensemble des visites effectuées dans tous les lieux d'accueil. Une visite équivaut à une personne qui entre dans un des lieux d'accueil de la CAF et a un contact avec un agent du guichet. Une personne qui prend un ticket et repart sans avoir été en contact avec un agent de la CAF ne compte pas pour une visite. Une personne qui vient deux fois dans la même journée (exemple à 9 heures et à 12 heures) compte pour deux visites. Cette personne peut être ou non allocataire, peut avoir une ou plusieurs demandes pour elle-même ou pour d'autre(s) personne(s) ou allocataire(s) qu'elle représente.

La très forte progression de l'utilisation de l'Internet constitue sans doute l'une des raisons de la réduction des flux d'appels téléphoniques enregistrés par rapport à l'année 2004. On note une évolution de 136 % entre 2004 et 2006. Pendant cette période, plus de 520 000 étudiants ont rempli leur demande d'aide au logement sur Internet en 2006, soit une augmentation de près de 60 %.

Enfin le nombre d'allocataires ayant rempli leur déclaration de ressources sur Internet a plus que quadruplée entre 2004 et 2006. Les deux millions de déclarations de ressources transmises par ce moyen en 2006, représentent près du quart (23 %) du nombre total de ces déclarations.

### La résistance du courrier

Le courrier qui représentait près d'un flux sur deux (49 %) en 2003, a maintenu sa progression en atteignant 55 % des flux de contacts en 2006 (graphique 3). Cette évolution régulière ne doit surtout pas être interprétée comme la marque d'une résistance du papier face à la dématérialisation et à l'essor des technologies de l'information et de la communication.

L'indicateur « nombre de courriers » retenu par la branche Famille correspond aux pièces, quel que soit leur support, réceptionnées un même jour pour un même allocataire ; les courriels, les téléprocédures et télédéclarations sont ainsi enregistrés, par convention, comme étant des courriers, puisque les informations contenues requièrent les mêmes types de traitement.

### Le développement de l'administration électronique...

Avec le développement de l'administration électronique, de plus en plus de documents parviennent aux CAF sous forme dématérialisée. Qu'ils soient sur support papier ou non, ces documents sont présentés sur le poste de travail du technicien-conseil, en corbeille électronique, sous forme d'image.

D'autre part, la montée en puissance des bornes interactives et du site Internet « caf.fr » permet de capter une part croissante des contacts téléphoniques. Ainsi, le nombre d'allocataires ayant recours aux bornes interactives a progressé de 38 % entre 2005 et 2006. Pendant cette période, le nombre de pages consultées sur « caf.fr » a augmenté de 57 % (102 millions de pages en 2005 à 160 millions de pages en 2006).

Tableau 1 - Volume des flux de contacts entrants depuis 2002

Flux des contacts entrants	Courriers	Visites	Appels téléphoniques aboutis	Total des contacts
• 2002	57 825 741	17 785 809	38 479 225	114 090 775
• 2003	60 586 030	18 237 395	44 618 288	123 441 713
• 2004	64 169 521	18 748 301	42 533 410	125 451 232
• 2005	68 023 211	19 038 834	40 172 079	127 234 124
• 2006	68 051 951	18 994 296	37 609 429	124 655 676
Evolution 2006/2005	0,04 %	- 0,23 %	- 6,38 %	- 2,03 %
Evolution 2006/2002	17,68 %	6,79 %	- 2,26 %	9,26 %

Source : CNAF - DSER - Recueil national des données CAF.

Tableau 2 - Evolution des effectifs de la branche Famille entre 2004 et 2006

	CDI	CDD	Ensemble
• 2004	33 988	7 334	41 322
• 2005	33 755	6 330	40 085
• 2006	33 226	5 592	38 818
Evolution	- 2,2 %	- 3,8 %	- 6,1 %

Source : CNAF - Fichier Paie.

Tableau 3 - Obligations de résultats des CAF en matière d'engagements de service

2006	Nombre de CAF atteignant l'objectif
• Attente 20 minutes	118
• Délai Traitement 15 jours	109
• Qualité accueil physique	118
• Qualité Accueil Téléphone	113
• Taux appels traités agents	114

Source : CNAF - DSER - Recueil national des données CAF.

Les outils de pilotage et de gestion tels l'applicatif suivi du courrier ou l'applicatif de gestion des contacts (SDP, GCA) évoluent et sont en capacité d'enregistrer et de tracer, au cours du processus de production du droit, l'ensemble des flux de contacts.

**... questionne la méthode de comptabilisation des contacts**

Le développement du recours à l'Internet pose, dans cette approche de suivi des contacts, une question de méthode quant à la comparaison dans le temps du volume de contacts à traiter. Autant le décompte des télédéclarations et téléprocédures, voire même des courriels, ne pose pas de difficulté majeure. Il s'agit toujours de pièces « virtuelles » ayant un équivalent papier. En revanche la fréquentation du service « caf.fr » ou le recours aux bornes Internet pose, comme tout site Internet, la question du juste dénombrement de ses contacts. Ainsi, on comptabilise les pages consultées et les rubriques vues. On recense également les connexions des différents identifiants au cours d'une période donnée.

Le succès des services électroniques offerts aux allocataires atteste un transfert de contacts des modes traditionnels vers des modes électroniques. Toutefois, il peut être discutable de considérer la page vue comme unité élémentaire de contact équivalent à un appel téléphonique, un courrier ou une visite. Or une partie de la décroissance des flux de contacts entrants observée résulte assurément d'un report de canaux traditionnels de communication administrative (téléphone, courriers, les visites répondant manifestement à des attentes différentes) vers les canaux plus conviviaux de l'administration électronique.

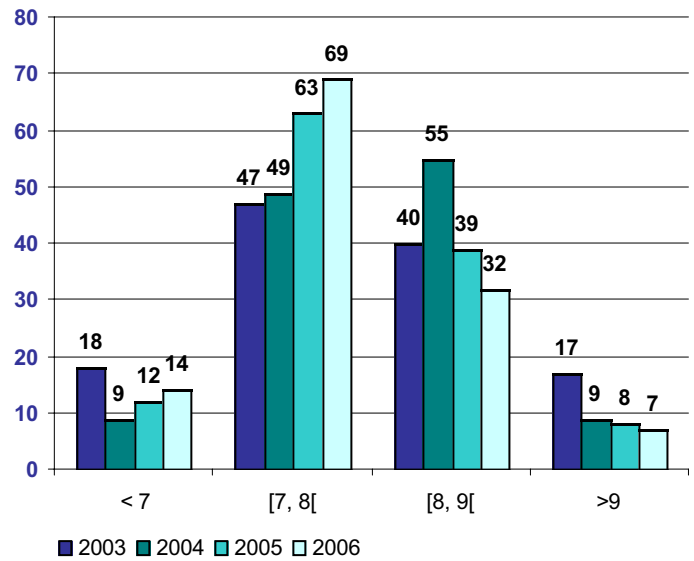
**Des effectifs moindres, des allocataires plus nombreux : une productivité en hausse**

Au 31 décembre 2006, un peu plus de 35 000 agents en contrat à durée indéterminée (CDI) ou en contrat à durée déterminée (CDD) émargeaient aux effectifs de la branche Famille contre plus de 37 000 en 2004, soit une réduction de 5,4 %. Si l'on prend en compte les effectifs ayant travaillé au cours de l'année 2006 en CDI ou CDD, la branche Famille est passée de 41 322 agents en 2004 à 38 818 en 2006, soit une diminution de 6 % (tableau 2). Sur les dix dernières années cette baisse atteint 10 %.

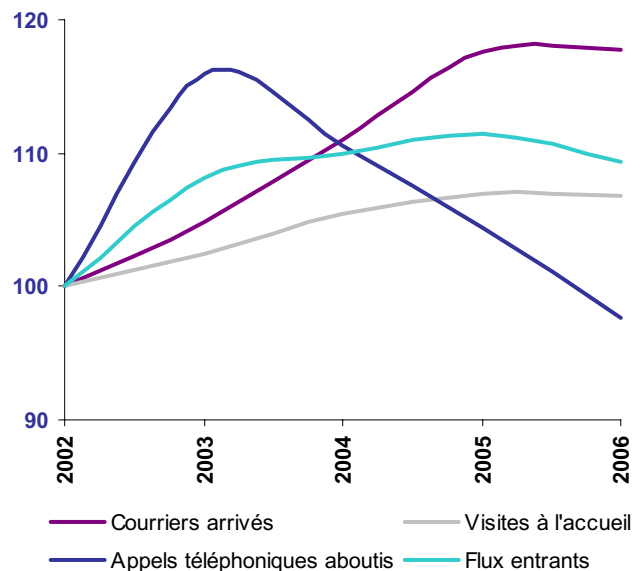
Au global en 2006, la branche Famille a disposé d'un volume de 53.966.159 heures de travail, qui représente 30 122 agents en équivalents temps plein (ETP)<sup>3</sup>.

Depuis 2002, la croissance du nombre d'allocataires et des flux entrants au regard de l'évolution des effectifs mesurée en volume annuel d'heures de travail, met en évidence une croissance des charges nettement supérieure à celle des moyens (graphique 4). Entre 2006 et 2002, le nombre d'allocataires a en effet augmenté de plus de 5 %, les flux entrants de plus de 9 % alors que les effectifs (CDI + CDD) diminuaient de plus de 8 % ; le volume annuel d'heures travaillées correspondant de 2,5 %. Ces évolutions reflètent une croissance de la productivité institutionnelle depuis 2002. La stabilisation des charges mesurées en volume de contacts entrants depuis 2004 et la diminution des effectifs traduisent une augmentation de la productivité par agent (graphique 5). Entre 2002 et 2006 la branche Famille est globalement passée d'un ratio de 499 allocataires par agent à 539 soit une progression de 8 %. Sur la même période un agent qui traitait 3 693 contacts annuels en gère aujourd'hui 4 138.

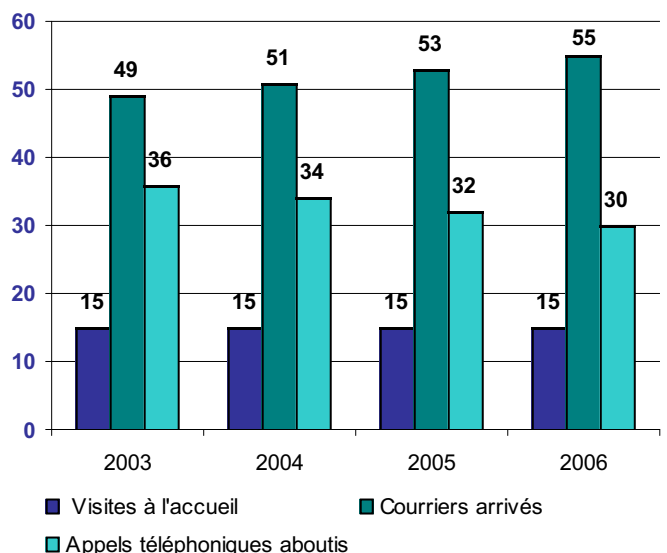
**Graphique 1 - Répartition des CAF selon la moyenne des flux annuels par allocataire pondéré de 2003 à 2006**



**Graphique 2 - Evolution des flux entrants depuis 2002 (base 100)**

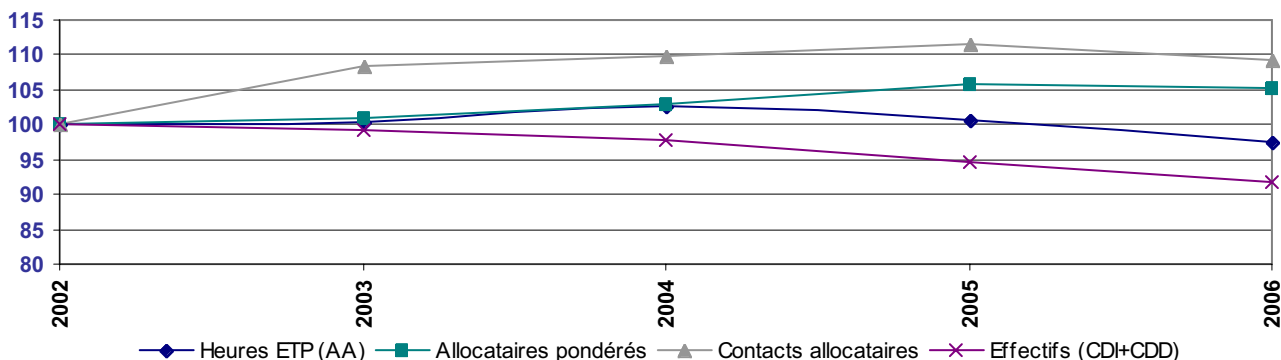


**Graphique 3 - Ventilation des flux de contacts entrants entre 2003 et 2006 (en %)**

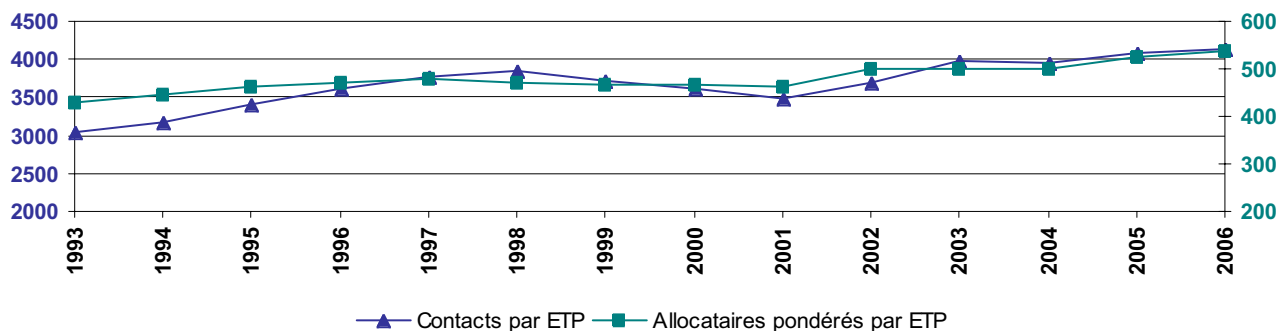


Source : CNAF - DSER - Recueil national des données CAF.

Graphique 4 - Evolution des charges et des moyens entre 2002 et 2006 (base 100)



Graphique 5 - Evolution du nombre de contacts et du nombre d'allocataires traités par agent (ETP) entre 1993 et 2006



### Un accroissement de la productivité qui n'altère pas la qualité du service rendu

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (COG) contractée entre l'Etat et la branche Famille, les CAF sont soumises à une obligation de résultat en matière d'engagement de services (tableau 3). Ainsi 86 % des appels téléphoniques destinés à un agent doivent être traités, le temps d'attente à l'accueil pour 85 % des visites doit être inférieur à 20 minutes, et 85 % des demandes des allocataires doivent être traitées dans un délai inférieur à 15 jours. En outre, les CAF doivent offrir des amplitudes d'ouverture hebdomadaires au moins égales à 34 heures pour l'accueil physique et 26 heures pour l'accueil téléphonique.

En outre, 112 CAF sur 122 satisfont à chacun de ces cinq engagements de service. Les enquêtes de satisfaction conduites auprès de 80 000 allocataires sur la France entière en 2004 et 2007 confortent ces résultats. Elles révèlent tout d'abord que le taux de satisfaction global des allocataires vis-à-vis de leur CAF est non seulement très élevé (plus de 90 %), mais progresse.

Au regard de ces engagements de service, l'enquête conduite en 2007 indique que :

- 80 % des allocataires sont satisfaits du temps d'attente avant de rencontrer un conseiller ;
- 74 % sont satisfaits du temps d'attente au téléphone ;
- 91 % sont satisfaits du délai de réponse aux courriers électronique et 82 % aux courriers papier ;
- 86 % sont satisfaits des horaires d'ouvertures ;
- 81 % sont satisfaits de l'amplitude d'accès téléphonique à un technicien.

Elles corroborent également l'évolution des modes de contact préférés par les allocataires. En 2007, la consultation de « caf.fr » est le premier mode de contact. 43 % des allocataires ayant contacté leur CAF au cours des six derniers mois y ont recouru contre 32 % en 2004. Internet s'est substitué au téléphone puisqu'en 2004, le téléphone arrivait en tête, 69 % des allocataires contactant, pour passer à 38 % en 2007.

**Léa Cromptagne** ■  
**Yann Le Boudec** ■  
**Bernard Pélamourgues** ■  
 Pôle statistiques de gestion - CNAF

### ■ Note

- (1) Les demandes les plus standardisées - horaires d'ouverture, demande d'attestation - sont traitées par un serveur vocal.
- (2) La notion d'allocataire pondéré consiste à doter chaque allocataire d'un poids proportionnel à la charge de gestion que représentent les prestations qu'il perçoit. Ainsi un bénéficiaire du revenu minimum d'insertion (RMI) « pèse » plus lourd qu'un bénéficiaire d'allocations familiales, son dossier étant plus complexe, et donc plus long, à traiter.
- (3) ETP : temps de travail théorique de l'ensemble des agents divisé par le temps de travail annuel d'un agent à temps plein. La valeur de l'ETP actif varie annuellement en fonction du calendrier :
  - 1784,61 heures (7 h 11 x 251 jours) en 2002 et 2003 ;
  - 1813,05 heures (7 h 11 x 255 jours) en 2004 ;
  - 1805,83 heures (7 h 11 x 253 jours + 7 H) en 2005 ;
  - 1791,61 heures (7 h 11 X 251 jours + 7 H) en 2006.

### ■ Pour en savoir plus

- Cromptagne L. et Pélamourgues B., *Evolution de la charge et des moyens des CAF, Recherches et Prévisions*, 2004, n° 78.

**Directeur de la Publication**  
 Philippe Georges  
**Directrice de la rédaction**  
 Hélène Paris  
**Directrice-adjointe de la rédaction**  
 Delphine Chauffaut  
**Rédactrice en chef et abonnements**  
 Lucienne Hontarrède  
**Secrétaire de rédaction**  
 Patricia Christmann  
**Maquettiste - mise en page**  
 Ysabelle Michelet

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

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



