

DOSSIER D'ETUDE N° 88  
Janvier 2007



## **Evaluation du Relevé Mensuel de Situation**

*Bilan de l'expérimentation dans les CAF de  
Carcassonne, Lille et Périgueux*

CAF, CNAF, CREDOC

## TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS .....	8
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE L'EXPERIMENTATION DU RELEVÉ MENSUEL DE SITUATION .....	9
I. AMELIORER LA COMMUNICATION ECRITE : UN ENGAGEMENT ANCIEN DE LA BRANCHE FAMILLE .....	9
II. AMELIORER LES NOTIFICATIONS DE DROITS POTENTIELS .....	10
III. LA NECESSITE D'EXPERIMENTER CETTE NOUVELLE PRATIQUE.....	11
IV. LES INNOVATIONS DU RELEVÉ MENSUEL DE SITUATION .....	12
V. UN BILAN POSITIF : LE RMS EST OPERATIONNEL ET INDUSTRIALISABLE .....	14
VI. UN IMPACT DIFFERENCIE SUR L'ACTIVITE QUOTIDIENNE DES AGENTS.....	14
VII. UNE ENQUETE AUPRES DES USAGERS MET EN EVIDENCE LA PLUS VALUE DU RMS.....	15
VIII. LE RMS : UNE ETAPE IMPORTANTE DANS L'AMELIORATION DE LA RELATION DES CAF AVEC LEURS ALLOCATAIRES.....	16
CHAPITRE 2 : ANALYSE DE LA MISE EN ŒUVRE. RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES AGENTS DES CAF EXPERIMENTALES, REALISEE PAR LE CREDOC.....	18
INTRODUCTION .....	18
METHODOLOGIE.....	18
SYNTHESE TRANSVERSALE.....	20
I. QUELQUES ELEMENTS SUR LES CAISSES .....	20
I.1. Deux CAF de taille moyenne, une grande CAF .....	20
I.2. Des modes d'accueil différents .....	20
II. LE DEROULEMENT DE L'EXPERIMENTATION .....	21
II.1. Un échantillon.....	21
II.2. L'extension .....	21
II.3. Des processus différents dans les 3 caisses .....	22
III. IMPACT SUR LA QUALITE DE SERVICE SELON LES AGENTS .....	22
III.1. Une réforme nécessaire ? .....	22
III.2. Un rythme mensuel .....	23
III.3. Un contenu plus riche .....	24
III.4. Peu de réactions des allocataires.....	25

IV. APPORTS ET CONTRAINTES DES RMS POUR LES AGENTS -----	26
IV.1. Les techniciens -----	26
IV.2. Les autres agents -----	28
CONCLUSION : VERS L'EXTENSION ? -----	30
MONOGRAPHIES PAR CAF -----	32
LILLE-----	32
INTRODUCTION -----	32
V. PRESENTATION DE LA CAISSE ET DE SES SPECIFICITES -----	32
V.1. Organisation administrative de la CAF -----	32
V.2. Les médias utilisés par des allocataires pour contacter la CAF-----	33
V.3. Une spécificité: l'utilisation importante de Surf -----	35
VI. DEROULEMENT DE L'EXPERIMENTATION -----	35
VI.1. Deux étapes -----	35
VI.2. Une implication assez forte des agents -----	36
VI.3. L'édition des RMS -----	36
VII. APPORTS ET CONTRAINTES DES RMS POUR LES ALLOCATAIRES -----	37
VII.1. Un sentiment de complexité -----	37
VII.2. Une crainte : l'afflux d'allocataires -----	38
VII.3. Les points positifs des RMS -----	38
VIII. APPORTS ET CONTRAINTES DES RMS POUR LA CAF -----	38
VIII.1. Une surcharge de travail -----	38
VIII.2. Le problème des indus -----	39
IX. SUGGESTIONS POUR UNE EVENTUELLE EXTENSION -----	40
IX.1. Les économies de courrier -----	40
IX.2. Rassurer sur les lignes public et accueil-----	40
IX.3. Améliorer l'outil-----	40
PERIGUEUX -----	41
X. PRESENTATION DE LA CAF DE PERIGUEUX -----	41
X.1. Les allocataires de la CAF -----	41
X.2. Les modes de communication-----	42
XI. LE DEROULEMENT DE L'EXPERIMENTATION -----	43
XII. APPORTS ET CONTRAINTES DES RMS POUR LES ALLOCATAIRES-----	44
XII.1. Les plus values estimées des RMS -----	44
XII.2. Les contraintes pour l'allocataire-----	45

<b>XIII. APPORTS ET CONTRAINTES DES RMS POUR LES AGENTS</b> .....	<b>46</b>
<b>XIII.1. Les techniciens et les agents d'accueil</b> .....	<b>46</b>
<b>XIII.2. Les autres services</b> .....	<b>48</b>
<b>XIV. DES CONDITIONS POUR L'EXTENSION ?</b> .....	<b>49</b>
<b>CARCASSONNE</b> .....	<b>51</b>
<b>XV. PRESENTATION DE LA CAF DE CARCASSONNE</b> .....	<b>51</b>
<b>XV.1. Une organisation territorialisée</b> .....	<b>51</b>
<b>XV.2. La population de l'Aude</b> .....	<b>51</b>
<b>XV.3. Les allocataires de la CAF</b> .....	<b>52</b>
<b>XV.4. Les modes de communication</b> .....	<b>53</b>
<b>XVI. LE DEROULEMENT DE L'EXPERIMENTATION</b> .....	<b>54</b>
<b>XVII. APPORTS ET CONTRAINTES DES RMS POUR LES ALLOCATAIRES SELON LES AGENTS</b> .....	<b>55</b>
<b>XVII.1. Les plus values estimées des RMS</b> .....	<b>55</b>
<b>XVII.2 Les contraintes pour l'allocataire</b> .....	<b>56</b>
<b>XVIII. APPORTS ET CONTRAINTES DES RMS POUR LES AGENTS</b> .....	<b>57</b>
<b>XVIII.1. La plus value estimée des RMS</b> .....	<b>57</b>
<b>XVIII.2. Les contraintes occasionnées par les RMS</b> .....	<b>58</b>
<b>XVIII.3. Un impact neutre sur les pratiques professionnelles</b> .....	<b>59</b>
<b>XVIII.4. Un retour aux anciennes notifications inenvisageable</b> .....	<b>59</b>
<b>CHAPITRE 3 : RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES DU RELEVÉ MENSUEL DE SITUATION, REALISEE PAR LE CREDOC</b> .....	<b>60</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>60</b>
<b>METHODOLOGIE</b> .....	<b>60</b>
<b>A. PLAN DU RAPPORT</b> .....	<b>62</b>
<b>B. DESCRIPTION DE L'ECHANTILLON</b> .....	<b>62</b>
<b>1<sup>ERE</sup> PARTIE : LES MODES DE CONTACT DES ALLOCATAIRES</b> .....	<b>69</b>
<b>I. LES CONTACTS AVEC LA CAF</b> .....	<b>69</b>
<b>I.1. Téléphone, visite et courriers, les 3 modes de contact privilégiés</b> .....	<b>70</b>
<b>I.2. La relation entre les contacts et les courriers</b> .....	<b>73</b>
<b>I.3. Les motifs des contacts</b> .....	<b>73</b>
<b>I.4. Satisfaction vis à vis des contacts</b> .....	<b>74</b>

II. LES COURRIERS-----	75
II.1. Courriers reçus -----	75
II.2. Opinions sur les courriers dans leur ensemble-----	77
II.3. Attentes sur les courriers-----	80
II.4. Sensibilité au changement – ensemble des courriers -----	81
<b>2<sup>EME</sup> PARTIE : OPINION VIS A VIS DES RMS -----</b>	<b>82</b>
I. SENSIBILITE AU CHANGEMENT -----	82
II. OPINIONS SUR LES NOTIFICATIONS -----	87
II.1. Les différentes rubriques -----	87
II.2. Une opinion globale très positive -----	89
III. FOCUS SUR DES POPULATIONS SENSIBLES-----	92
III.1. Les allocataires ayant eu un indu-----	92
III.2. Les niveaux de diplôme-----	93
III.3. Les allocataires ayant des difficultés avec l’écrit -----	95
<b>CONCLUSION -----</b>	<b>97</b>
<b>ANNEXES-----</b>	<b>99</b>
<b>ANNEXE 1 : GUIDE D’ENTRETIEN AUPRES DES AGENTS -----</b>	<b>99</b>
I. ENTRETIENS INDIVIDUELS -----	99
I.1. Déroulement de l’expérimentation -----	99
I.2. Opinions concernant les nouvelles notifications -----	99
I.3. Modification dans les pratiques professionnelles induites par les notifications -----	100
II. ENTRETIENS DE GROUPE -----	101
II.1. Opinions concernant les nouvelles notifications -----	101
II.2. Modification dans l’organisation de la CAF induites par les notifications -----	102
<b>ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX ALLOCATAIRES AYANT REÇU UN RELEVÉ MENSUEL DE SATISFACTION. -----</b>	<b>103</b>
<b>ANNEXE 3 : TABLEAU DE BORD DU PROTOCOLE DE SUIVI STATISTIQUE DU RELEVÉ MENSUEL DE SITUATION (CAF CARCASSONNE, CAF LILLE, CAF PERIGUEUX) -----</b>	<b>111</b>
<b>ANNEXE 4 : STRUCTURES DE LA POPULATION RECEVANT LE RELEVÉ MENSUEL EN FONCTION DU TYPE DE PRESTATIONS PERÇUES -----</b>	<b>114</b>
<b>ANNEXE 5 : EXEMPLES DE RELEVÉ MENSUEL DE SITUATION -----</b>	<b>115</b>

## LISTE DES FIGURES

---

Figure 1 Petit lexique de la relation écrite des CAF avec leurs allocataires .....	10
Figure 2 Principes et déroulement de l'expérimentation du RMS.....	13
Figure 3 Êtes vous d'accord avec l'affirmation : « les courriers que la CAF vous envoie sont difficiles à comprendre » ?.....	15
Figure 4 Une satisfaction globale élevée concernant les RMS.....	16
Figure 5 Strate des allocataires.....	62
Figure 6 Age des allocataires interrogés.....	63
Figure 7 Situation de l'allocataire par rapport au travail.....	64
Figure 8 Catégories socioprofessionnelles des actifs .....	65
Figure 9 Type de contrat de travail des allocataires .....	66
Figure 10 Niveau de diplôme des allocataires .....	66
Figure 11 Difficultés éprouvées par les allocataires pour lire, écrire, compter .....	67
Figure 12 Difficultés de compréhension des allocataires perçues par les enquêteurs.....	68
Figure 13 Fréquence de lecture des allocataires.....	68
Figure 14 Part des allocataires en lien avec leur CAF au cours des 6 derniers mois .....	69
Figure 15 Modes de contact utilisés durant les 6 derniers mois.....	70
Figure 16 Part de personnes ayant utilisé au moins une fois le mode de contact .....	71
Figure 17 Modes de contact utilisés dans les 3 CAF.....	72
Figure 18 Motifs de contacts avec la CAF .....	73
Figure 19 Opinion des allocataires concernant l'accueil et l'information apportée.....	74
Figure 20 Répartition du nombre de courriers et des RMS reçus déclarés au cours des 6 derniers mois.....	75
Figure 21 Motifs de courriers reçus de la CAF.....	76
Figure 22 Opinions des allocataires sur la difficulté de compréhension des courriers de la caf .....	77
Figure 23 Besoin d'aide pour comprendre les courriers envoyés par la CAF.....	78
Figure 24 Satisfaction des allocataires concernant la forme et le fond des notifications .....	79
Figure 25 Attentes vis-à-vis des courriers de la Caf .....	80
Figure 26 Changements remarquables récemment dans les courriers envoyés par la Caf .....	81
Figure 27 Comparaison avec les anciennes notifications .....	83
Figure 28 Satisfaction des allocataires relative à la clarté et lisibilité des notifications .....	84
Figure 29 Rubriques contenues dans la notification dont se souviennent les allocataires.....	85
Figure 30 Informations repérées par les allocataires.....	87
Figure 31 Opinion sur la clarté des notifications.....	88
Figure 32 Des informations faciles à trouver et à comprendre .....	89
Figure 33 Opinion sur la présentation de la notification .....	90
Figure 34 Satisfaction globale concernant la notification des droits .....	91
Figure 35 Comparaison du nombre de Notifications de Droit Potentiels et du nombre de Relevés Mensuels de Situation.....	111
Figure 36 Origine des Message Bateaux inclus dans les RMS .....	112
Figure 37 Présence d'un message bateau ou non dans les RMS.....	113
Figure 38 Nombre de messages en rubrique 1 .....	113
Figure 39 Répartition des allocataires ayant reçu 2 RMS.....	114

## CAF

- ▶ Jean-Jacques BERNARD  
Directeur adjoint de la CAF de Périgueux
- ▶ William DEZORZI  
Directeur adjoint de la CAF de Lille
- ▶ Gérard MERLIN  
Directeur adjoint de la CAF de l'Aude

## CNAF

- ▶ Jérôme MINONZIO  
Direction des Statistiques, des études et de la recherche

## CREDOC

- ▶ Marie-Odile SIMON  
Responsable du Département évaluation des politiques sociales
- ▶ Delphine CHAUFFAUT  
Responsable adjointe du Département évaluation des politiques sociales
- ▶ Elodie DAVID – ALBEROLA  
Chargée d'études, Département évaluation des politiques sociales
- ▶ Anne FRONTEAU – LOONES  
Chargée d'études, Département évaluation des politiques sociales

Depuis plus de trente ans, l'individualisation des droits sociaux est l'un des traits essentiels des transformations de la protection sociale. Cette évolution, souhaitable à bien des égards, a un corollaire inéluctable la complexification des règles de droit. Dans le même temps, pour des raisons de coût évidentes, la relation écrite avec les allocataires doit être standardisée, voire même industrialisée. En d'autres termes, les agents de la branche Famille de la Sécurité sociale ne peuvent se permettre de rédiger une à une les lettres nécessaires à la bonne gestion du dossier de leurs allocataires. Il existe donc une contradiction entre un droit auquel on enjoint de garantir l'épanouissement individuel et ses contraintes techniques de mise en œuvre, qui rendent le service aux allocataires particulièrement ardu. En découlent des critiques récurrentes à l'égard des courriers adressés par la branche Famille, dont certains sont jugés peu clairs.

Pour remédier à ce problème, a été conçu le relevé mensuel de situation (RMS) dont l'expérimentation par les caisses d'Allocations familiales (CAF) de Carcassonne, Lille et Périgueux est présentée dans le présent article. Ce nouveau modèle de courrier a pour objectif de clarifier la présentation des droits des allocataires. Ainsi, chaque fin de mois, l'allocataire reçoit de la CAF un récapitulatif des changements de sa situation intervenus dans le mois écoulé et qui ont donné lieu à une modification des sommes versées. Ce courrier s'inspire des relevés bancaires qui retracent tous les mouvements intervenus sur un compte au cours du dernier mois. Le RMS introduit ainsi une rupture importante avec la logique dite du « fil de l'eau », qui prévaut aujourd'hui et qui enjoint aux CAF d'adresser un courrier à l'allocataire dès qu'un changement de droit intervient (Chapitre 1).

L'évaluation de ce nouveau dispositif a fait l'objet de trois types d'investigations :

- un suivi statistique de la montée en charge (présenté dans le chapitre 1 et en annexe)
- une enquête auprès des agents afin d'appréhender la plus value du RMS sur leur travail quotidien (présentée dans le chapitre 2)
- une enquête auprès des allocataires pour mesurer leur satisfaction à l'égard de ce nouveau type de courrier (présentée dans le chapitre 3)

**Jérôme MINONZIO**  
**CNAF - DSER**

### I. Améliorer la communication écrite : un engagement ancien de la branche Famille

Au cours de la période 1998-2005, qui correspond aux deux avant-dernières conventions d'objectifs et de gestion signées entre l'État et la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), deux groupes de travail institutionnels ont entrepris une vaste réflexion concernant la relation écrite. Le premier intitulé « Ligne du Public » a cherché à promouvoir une personnalisation des courriers adressés aux allocataires. Le second intitulé « simplification » s'est focalisé sur l'amélioration de l'existant, à savoir les courriers industrialisés, générés automatiquement au cours du traitement des dossiers. Ces deux chantiers ont poursuivi leur investigation dans des voies différentes mais qui ont toutes deux permis *in fine* de développer le relevé mensuel de situation.

Le chantier « Ligne du public » a fourni un travail important en jetant les bases d'une charte rédactionnelle visant à faire évoluer une communication écrite jugée trop administrative, impersonnelle et éloignée de la logique de l'utilisateur. Ces travaux ont ouvert la voie à la définition d'une charte de l'écrit. Conçue sur les préconisations du COSLA, cette charte a été concrétisée par les courriers-types de la base nationale des courriers techniciens (BNCT), mis à la disposition des techniciens-conseils dans les CAF. Cet apport majeur du chantier aurait dû être parachevé par une doctrine de l'écrit qui reste encore à finaliser. Le principe d'une communication personnalisée implique de tenir compte du profil de l'allocataire, de la nature de ses droits, de son degré d'autonomie dans la relation administrative. Appliquée aux notifications informatiques, cette exigence ne pouvait que buter sur les contraintes de l'industrialisation. Toutefois, certains apports rédactionnels de forme peuvent être intégrés dans les notifications actuelles. Ce souci de clarification a prévalu lors de la construction du relevé mensuel de situation.

Mettant volontairement de côté l'hypothèse d'une individualisation des courriers, le chantier « simplification » a posé d'emblée la nécessité de s'attaquer au problème de la clarté des courriers industrialisés. Ses travaux ont débuté par un bilan de la relation écrite de la branche Famille. En mai 2000, un questionnaire a été adressé aux cent vingt-trois CAF afin de connaître leur politique d'envoi des « notifications CRISTAL », à savoir les courriers générés automatiquement par le logiciel de gestion de la relation allocataire des CAF. Cette enquête, à laquelle cent douze CAF ont répondu, a mis en évidence une grande diversité des pratiques en matière de notification de droit : trente-huit CAF notifiaient tous les changements de droit « au fil de l'eau » ; parmi les soixante-quatorze CAF restantes, la grande majorité ne notifiaient que les ouvertures, diminutions et fins de droits, et seulement si elles dépassaient un certain montant.

Il apparaissait donc que le principe des notifications « au fil de l'eau » était sérieusement corrigé ou atténué. En outre, une mesure effectuée peu après sur le flux annuel des notifications issues du Centre régional de traitement de l'information (CERTI) d'Aquitaine montrait que le volume des notifications spécifiques, dites « NSP », était plus importante que celui des notifications de droits potentiels (NDP) et que les notifications d'indus, envoyées en cas de trop-perçus par l'allocataire, représentaient un peu plus de 10 % des courriers adressés.

**Figure 1 Petit lexique de la relation écrite des CAF avec leurs allocataires**

**Base Nationale des Courriers Techniciens (BNCT)** : recueil de courriers-types à la disposition des techniciens-conseils des CAF.

**Centre régional de traitement de l'information (CERTI)** : service informatique régional mutualisé des CAF assurant le traitement des dossiers des allocataires.

**Conception Relationnelle Intégrée du Système de Traitement des ALlocations (CRISTAL)** : système d'information permettant aux techniciens-conseils de traiter le dossier de chaque allocataire.

**Notification spécifique (NSP)** : courrier adressé à l'allocataire pour lui signaler une difficulté avec son dossier et lui demander, par exemple, une pièce justificative oubliée.

**Notification de droits et paiements (NDP)** : courrier adressé pour prévenir l'allocataire d'un changement de droit et du montant de l'allocation qu'il va percevoir.

**D'indus** : courrier signalant à l'allocataire un trop-perçu à la suite, par exemple, d'un oubli de changement de situation ou une déclaration erronée de ressources.

**Rappel** : rectification a posteriori de la situation de l'allocataire entraînant un versement supplémentaire rectificatif.

**Relevé mensuel de situation (RMS)** : notification de droits et paiements expérimentale, récapitulant tous les changements intervenus au cours du mois.

**Stock retard** : volume des courriers en attente de traitement.

**Service unifié de régulation des flux (SURF)** : logiciel d'éditions des courriers allocataires permettant sélectionner les envois de courrier et de personnaliser la relation écrite.

## II. Améliorer les notifications de droits potentiels

Renonçant à appréhender l'ensemble des flux écrits de même que l'interaction des différentes catégories de notifications, le chantier « simplification » a choisi d'améliorer dans un premier temps les notifications de droits et paiements (NDP) et de rechercher une alternative industrialisable permettant aux CAF de revenir à une pratique plus uniforme sans créer de surcoût pour certaines d'entre elles. L'amélioration des notifications spécifiques a été repoussée pour prendre en compte les résultats de l'expérimentation d'un système alternatif aux notifications de droits potentiels actuelles. Le projet envisagé s'inscrit en rupture avec la logique du « fil de l'eau », génératrice de plus de courriers, de décalages entre droits notifiés et droits payés et donc d'incompréhension chez l'allocataire. Ces inconvénients s'ajoutent aux insuffisances rédactionnelles des notifications actuelles.

L'hypothèse d'un relevé périodique est née de ces constats. Le nouveau courrier devait obéir aux principes suivants :

- édition limitée aux cas de changements de droits (maintien du principe actuel) ;
- regroupement sur le relevé de tous les changements intervenus dans le mois, d'où le qualificatif de « mensuel », même si dans les faits les allocataires ne reçoivent pas forcément un courrier par mois ;
- calage de l'envoi du relevé sur le paiement mensuel de manière à ce que l'information donnée corresponde exactement au montant payé (envoi du relevé autour du 25 du mois M pour un paiement le 5 du mois suivant M + 1) ;

- choix d'une information synthétique centrée sur le rappel des événements générateurs des changements de droits (pas d'enchaînement rédactionnel comme dans un courrier), des régularisations intervenues surtout d'un point de vue financier, l'annonce des nouveaux droits pour le mois écoulé M ;
- rappel au verso de la nouvelle situation de l'allocataire, telle qu'elle est connue par la CAF au moment de l'envoi.

**Sur le plan technique et des besoins d'industrialisation, ce projet était envisageable dans la mesure où :**

- la récupération et la reformulation des faits générateurs de droits dans le système CRISTAL existent déjà pour les notifications « au fil de l'eau » ;
- les données relatives aux régularisations financières et aux nouveaux droits, les éléments de la nouvelle situation du dossier sont récupérables dans CRISTAL ;
- le relevé n'exige pas d'enchaînements rédactionnels (comme dans les notifications actuelles) toujours difficiles à réaliser dans une production industrielle ;
- la formule du relevé mensuel est plutôt moins coûteuse que les courriers « au fil de l'eau », dans la mesure où elle permet de regrouper plusieurs courriers qui auraient pu être envoyés au cours du même mois dans la logique précédente.

En outre, l'ajout au verso du relevé de la situation de l'allocataire permet de présenter les fondements de ses nouveaux droits et lui procure l'occasion de vérifier les informations dont dispose la caisse.

### **III. La nécessité d'expérimenter cette nouvelle pratique**

Les interrogations sur la pertinence d'une politique rompant avec le « fil de l'eau » soulignent la nécessité d'une expérimentation. Le rythme mensuel de la communication avec l'utilisateur peut poser deux types de difficultés :

- l'attente de l'allocataire peut durer jusqu'à un mois entre l'envoi de son courrier à la CAF et la réponse de celle-ci. Ici le besoin de réassurance de l'allocataire (souvent constaté) risque de ne pas être suffisamment pris en compte ;
- un stock retard dans le traitement des courriers important risque d'accroître le décalage entre l'envoi du courrier par l'allocataire et la réponse des services.

En outre, l'envoi (assez massif) des relevés sur la période courte à la fin du mois ne risque-t-il pas de générer une charge à l'accueil difficilement maîtrisable ? L'affluence déjà constatée depuis longtemps à l'occasion de l'échéance des droits alimente cette crainte. *A contrario*, si le relevé mensuel est plus clair, plus complet et plus compréhensible pour l'allocataire, celui-ci ne sera pas tenté de redemander des explications à la CAF.

Une dernière question se pose à propos de la charge d'impression et d'adressage que représente le RMS. Le regroupement, sur une courte période (entre le 25 du mois et le 5 du mois suivant), de l'impression et de l'adressage des notifications constitue-t-il pour les équipements et les organisations des CAF une charge supportable ou non ?

#### IV. Les innovations du relevé mensuel de situation

Le relevé mensuel de situation (RMS) permet un affichage simple et lisible pour l'allocataires. En effet, les droits sont notifiés le 25 et sont payés le 05 du mois suivant et l'allocataire peut consulter l'état de son dossier en cours de mois grâce aux automates d'information offerts par sa CAF (ALLOCAF, CAF.fr, bornes...). L'envoi successif de notifications de droits potentiels au « fil de l'eau » dans le même mois, aux contenus parfois contradictoires, peut apparaître à l'utilisateur comme un manque de fiabilité dans la gestion de son dossier : la CAF s'y reprend à plusieurs reprises pour lui calculer ses droits. Une altération de son degré de confiance envers la CAF peut ainsi en résulter. Le rythme mensuel supprime cet inconvénient et apporte la garantie de la totale conformité entre le RMS du 25 et le paiement du 05 suivant, ce qui constitue un élément de sécurisation de l'utilisateur par rapport à ses droits.

En outre, le RMS constitue une plus-value non négligeable pour le technicien conseil lorsqu'il accueille un allocataire. Face à une demande de renseignements ou à une contestation sur le thème des droits et paiements, le technicien-conseil trouve sur le RMS une synthèse exhaustive des éléments de réponse qui vont lui faire l'économie de la consultation de plusieurs écrans CRISTAL. En général, face à ce type d'interpellation, le technicien-conseil doit consulter les écrans suivants : écran « faits générateurs », écrans « droits », écrans « paiements », écrans « trace de raisonnement », écrans « créances ». La réponse à la demande de l'allocataire est facilitée par la simple lecture du RMS. Dans le projet RMS, il s'agit d'un objectif secondaire, les besoins prioritaires étant ceux de l'utilisateur. Mais l'apport pour le technicien-conseil est incontestable.

Le contenu du relevé mensuel de situation (RMS) est structuré en quatre rubriques qui, pour l'utilisateur, doivent s'enchaîner logiquement :

- rubrique 1, intitulée « Voici les informations enregistrées dans votre dossier » : elle donne la restitution détaillée des changements de situation intervenus entre deux RMS. L'utilisateur doit y retrouver les événements qu'il a vécus et qui sont pris en compte par sa CAF. La relation entre situation et droits de l'allocataire s'établit déjà à ce niveau ;
- rubrique 2, intitulée « Elles ont donné lieu aux régularisations suivantes de vos droits » : si les changements précédents ont généré des régularisations (indus et rappels), elles sont restituées selon la logique arithmétique du débit-crédit : « Vous nous devez », « Nous vous devons ». Cette forme de restitution présente l'avantage d'offrir une restitution des régularisations vues sous l'angle du « porte monnaie » de l'utilisateur. En outre, la lecture des mécanismes de compensations automatiques (immédiates ou différées) entre indus et rappels, totalement masqués sur les NDP, est simplifiée. Tous les paiements émis en cours de mois au « fil de l'eau », au bénéfice de l'allocataire ou de tiers, sont restitués dans la rubrique 2. L'allocataire peut ainsi faire la relation avec son relevé bancaire ou postal. Il prend également conscience des montants versés pour son compte à des tiers. En cas d'indu, le montant global figurant dans le tableau est d'abord ventilé par débiteur, montrant ainsi ce qui doit être remboursé par l'allocataire et ce qui doit être remboursé par des tiers. Ensuite, par catégorie de fonds non compensables, il lui est indiqué comment se libérer de sa dette (remboursement direct si plus de droit compensable, retenue), en mentionnant la possibilité de remise de dette. Pour ne pas alourdir la lecture, la restitution d'un état des créances en cours a volontairement été écartée. A été également volontairement exclue de cette rubrique l'explicitation des règles de gestion ayant conduit aux régularisations.

Compte tenu de leur complexité et enchevêtrement, toute demande d'explications dans ce domaine relève de la compétence du technicien-conseil qui apporte sa valeur ajoutée d'expert en droit social, lorsque l'allocataire se rend au guichet, appelle au téléphone ou envoie une demande d'explication ;

- rubrique 3, intitulée « Voici votre situation connue au 25/mm/aaaa » : cette rubrique restitue les éléments de la dernière situation connue de la CAF. L'allocataire doit donc se reconnaître dans cette situation. Un constat de divergence peut le conduire à signaler un changement de situation récent : une phrase en fin de paragraphe l'y incite. Plus de 90 % des indus ont pour origine un changement de situation non signalé ou signalé tardivement ; cette rubrique contribue donc à la prévention de ce genre de risque ;
- rubrique 4, intitulée « Compte tenu de cette situation, vos droits mensuels à partir du jj/mm/aaaa sont les suivants » : cette rubrique vient naturellement boucler la logique situation-droit. La situation exposée *supra* explique le montant des droits mensuels qui seront payés le 05 du mois suivant. Cette rubrique s'achève par l'indication des voies de recours, personnalisées en fonction des prestations concernées par le RMS.

### Figure 2 Principes et déroulement de l'expérimentation du RMS

Les objectifs de l'expérimentation portaient sur quatre axes :

- l'opérationnalité du produit et son caractère industrialisable :
- les impacts de gestion volume et typologie des flux, absorption des flux (diffusion réseau, génération, édition) ;
- les impacts organisationnels et effets sur le travail des techniciens (effets de l'envoi des RMS sur les flux de contacts physique au guichet ou téléphonique) ;
- le point de vue de l'utilisateur et le point de vue des agents des CAF

Trois CAF, Carcassonne, Lille et Périgueux, se sont portées volontaires pour cette expérimentation, qui s'est déroulée en deux phases :

- la période du 25 août 2004 au 25 mai 2005 correspond à une phase de mise au point du prototype du RMS destinée à lui conférer un caractère opérationnel, au cours de laquelle le RMS était expédié à un échantillon réduit d'allocataires, (5 % de la population totale);
- À partir du 25 avril 2005 : une phase de généralisation de l'envoi du RMS à tous les allocataires. Pour la CAF de Carcassonne, ce la représente une population de 57 000 allocataires, pour Périgueux 56 000 et échantillon pour Lille un peu plus de 60 000.

Le bilan de l'opération a été confié au CREDOC qui s'est appuyé sur deux enquêtes :

- Une première enquête auprès des allocataires a permis d'appréhender leur opinion sur les nouvelles notifications, à mesurer leur perception de la nouveauté, à évaluer leur satisfaction à l'égard des différents aspects du RMS. Elle a été conduite au mois de novembre 2005 grâce un questionnaire téléphonique de quinze minutes adressé à mille allocataires des trois CAF, ayant reçu au moins deux relevés mensuels de situation (RMS) au cours des six derniers mois.
- Une deuxième enquête auprès des agents a permis de mesurer la plus-value du RMS pour les agents dans leur travail quotidien, en termes de simplification des tâches, de gestion des dossiers ... Dans chaque CAF, une quinzaine d'agents ont été interviewés par le biais d'un questionnaire semi-directif, suivi, un mois plus tard, de deux réunions de groupe.

## V. Un bilan positif : le RMS est opérationnel et industrialisable

Le bilan de l'expérimentation montre que le RMS est opérationnel et industrialisable. Il a été rapidement amené à un niveau opérationnel satisfaisant, sans difficulté majeure. Le traitement par les CERTI, la diffusion de l'information par les réseaux, la fabrication et l'impression locales des documents ont pu être effectués sans difficulté. La qualité du contenu des documents produits est fiable. Moins de 1 % d'interventions manuelles avant envoi aux allocataires subsistent. Ce reliquat est lié aux limites d'intégration du prototype dans les chaînes de traitement CRISTAL. Par ailleurs, en terme de gestion, pour les trois CAF, le volume moyen est de l'ordre de huit mille RMS par mois pour cinquante mille allocataires. L'expédition des courriers est étalée en général sur une période de trois à quatre jours à partir du 25 du mois. La typologie du contenu des RMS est la suivante :

- RMS supportant un indu seul = 7 % ;
- RMS supportant un rappel seul = 42 % ;
- RMS supportant un rappel et un indu = 6 % ;
- RMS supportant un changement de droit sans indu ni rappel = 44 %.

Le passage du RMS à un rythme mensuel permet de réaliser une économie de 16 % à 20 % en moyenne sur le nombre de notifications de droits classiques qui auraient été expédiées au « fil de l'eau ». Ce taux peut monter à plus de 20 % selon les mois et selon la situation des CAF en terme de stock retard. Une CAF « à jour » dans le traitement du courrier génère plus de NDP au « fil de l'eau » qu'une CAF ayant un stock retard. Ce stock retard produit en amont un effet rassembleur des interventions sur les dossiers des allocataires. En outre, aucune contrainte rédhibitoire n'a été décelée, ce qui a conforté les trois CAF expérimentales dans leur décision d'étendre la taille de l'échantillon. Les seules contraintes techniques existantes sont essentiellement liées aux limites d'intégration de l'outillage actuel.

## VI. Un impact différencié sur l'activité quotidienne des agents

L'enquête menée par le CREDOC auprès des agents montre tout d'abord que la mise en place progressive du dispositif a permis de limiter leurs réticences, en particulier leur crainte d'un afflux d'allocataires à l'accueil et d'une forte croissance des contacts téléphoniques dans les jours suivant la réception des courriers. Même si tous constatent une concentration des contacts, l'absence d'engorgement, visible sur les volumétries des flux de contact, constitue une des heureuses surprises de l'expérimentation. L'étalement des envois sur quelques jours permet sans doute de lisser les réactions des allocataires. Cependant, si à Périgueux et Carcassonne, la correction et la liquidation des prestations n'ont été que peu impactées par la mise en œuvre du RMS, les agents Lillois font état d'une moindre souplesse du nouvel outil.

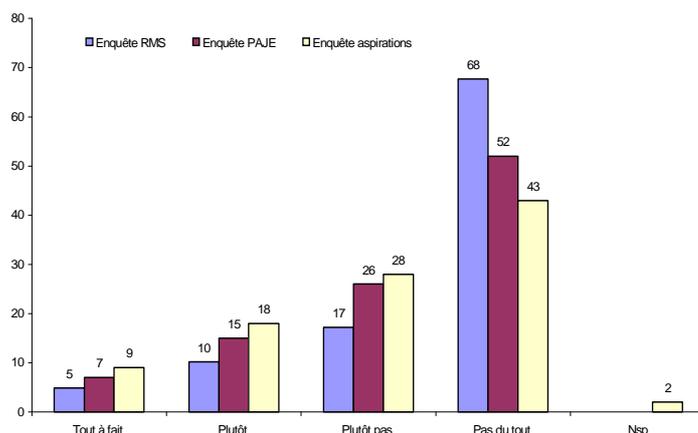
Cette divergence est liée aux pratiques antérieures : Lille utilisait l'outil de composition des courriers SURF comme moyen de correction des NDP avant envoi, ce qui n'était pas le cas à Périgueux et à Carcassonne. Ces modifications, dont la possibilité était appréciée par les techniciens-conseils, ne sont plus aussi aisées avec le RMS, en raison notamment du caractère expérimental de sa production. À Lille, les inconvénients perçus par les agents prédominent donc parfois sur les avantages du nouveau document. Ils jugent la plus value pour les allocataires limitée, le document leur apparaissant trop complexe et encore peu clair. Ils considèrent que le RMS perturbe leurs habitudes de travail, dans la mesure où les défauts du processus de production engendrent un travail supplémentaire et des décalages dans le temps.

À Carcassonne et à Périgueux, la plus-value pour l'allocataire, en termes de clarté, de périodicité et de quantité d'information, est plus souvent mise en avant, alors que les évolutions dans les pratiques professionnelles apparaissent à la marge. Ces divergences paraissent finalement liées à plusieurs facteurs : la taille de la CAF, qui peut jouer sur les procédures et sur les inquiétudes des agents ; l'organisation de la CAF en matière d'accueil physique et téléphonique et la possibilité de mobiliser des personnels de renfort en cas besoin.

## VII. Une enquête auprès des usagers met en évidence la plus value du RMS

L'enquête du CREDOC montre sans ambiguïté que les usagers perçoivent l'intérêt et la plus value du RMS et que leur satisfaction est élevée à l'égard de ce nouveau produit. Pour les allocataires recevant des RMS, les courriers de la CAF sont plus simples à comprendre. 68 % d'entre eux considèrent en effet que les documents envoyés par la CAF ne sont « pas du tout difficiles à comprendre », alors que les allocataires de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) ne sont que 52 % à penser la même chose et l'ensemble des allocataires des CAF seulement 43 %.

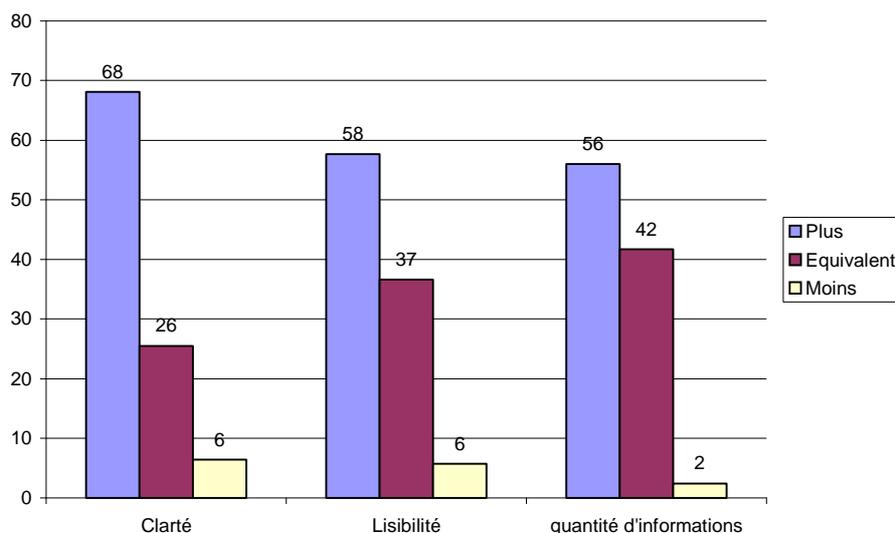
**Figure 3 : Êtes vous d'accord avec l'affirmation : « les courriers que la CAF vous envoie sont difficiles à comprendre » ?**



Source : enquête CNAF-CREDOC auprès des allocataires ayants reçus le relevé mensuel de situation (novembre 2005) ; enquête CNAF-CREDOC auprès des allocataires de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) (septembre-octobre 2005) ; enquête CNAF-CREDOC « Aspirations et conditions de vie des Français », janvier 2005.

D'une façon générale, les allocataires semblent tout à fait satisfaits des relevés mensuels de situation. Toutes les rubriques, à l'exception des voies de recours, sont identifiées par les trois quarts des personnes, et les opinions exprimées à leur sujet, sur la clarté, l'exactitude ou l'intérêt, atteignent des taux de satisfaction supérieurs à 80 %. La périodicité choisie satisfait également près de 60 % des bénéficiaires. Ceux qui ont perçu les changements estiment d'ailleurs majoritairement que ces notifications ne changent rien au besoin de contact (44 %), voire le diminue (38 %). Globalement, 94 % des allocataires sont satisfaits des RMS, dont 57 % tout à fait.

**Figure 4 Une satisfaction globale élevée concernant les RMS**



Source : enquête CNAF-CREDOC, 2005.

Champ : ensemble des allocataires se souvenant d'une notification.

Les différences entre les trois CAF sont faibles et les différences entre les allocataires selon les prestations perçues sont moins importantes que l'on aurait pu le penser : si les allocataires percevant exclusivement des allocations logement sont moins sensibles au changement et les bénéficiaires de minima sociaux ont davantage besoin d'aide pour comprendre les documents, les opinions et la satisfaction vis-à-vis des RMS ne sont en revanche guère divergentes. De même, les allocataires ayant un faible niveau de diplôme, et parmi eux, ceux qui ont des difficultés avec l'écrit, n'ont pas une opinion éloignée de la moyenne. Le RMS s'avère donc un outil satisfaisant pour eux également. En revanche, les allocataires ayant subi des indus ont effectivement une opinion plus critique que les autres vis-à-vis des RMS, comme des relations avec la CAF en général.

### **VIII. Le RMS : une étape importante dans l'amélioration de la relation des CAF avec leurs allocataires**

Le produit RMS en lui-même a atteint un niveau opérationnel satisfaisant. Toutefois, il subsiste environ 1 % de RMS incomplets ou inexacts qui doivent être traités manuellement avant envoi. Un certain nombre d'évolutions ont été validées et ont été intégrées en mai 2006. Elles portent principalement sur la notification des indus de faible montant et l'amélioration de la notification des droits à M + 1 en cas de modifications de droit certaines ou de pièce justificative manquante (pour l'allocation de parent isolé et le revenu minimum d'insertion). D'autres améliorations possibles sont à l'étude telle l'opportunité d'intégrer certaines notifications spécifiques (NSP) dans le RMS. Les enjeux de ce projet sont relativement forts. Il peut permettre une réduction du nombre de courriers adressés à l'allocataire, ce qui faciliterait la communication et réduirait le volume des éditions.

La généralisation du RMS ne pourrait s'envisager sans revoir complètement son mode de création à la source dans le système CRISTAL. En particulier, la résorption des 1 % d'anomalies résiduelles ne peut s'envisager sans s'extraire du système actuel de production des NDP ; il en est de même pour tout ou partie des améliorations portant sur la rubrique 1. En outre, l'ergonomie des fonctionnalités offertes au technicien-conseil sur son poste

de travail pour modifier le RMS (avant le 25 du mois) doit impérativement évoluer. En effet, l'environnement mis à sa disposition aujourd'hui dans le cadre des NDP est rudimentaire et insuffisant.

L'expérimentation du relevé mensuel de situation constitue une étape importante dans l'amélioration de la relation des CAF avec leurs allocataires. L'évaluation présentée a mis en application les recommandations institutionnelles en matière d'évaluation des politiques, puisque ce sont à la fois l'efficacité du dispositif, son efficacité et ses effets qui ont été mesurés. La généralisation de ce dispositif n'est pas pour autant scellée et une étude approfondie doit être menée par la Direction du système d'information de la CNAF pour en évaluer les charges et contraintes de développement. Gageons cependant que le RMS trouvera un terrain d'application favorable dans le cadre de l'amélioration de la relation de service et même du développement de la communication électronique des CAF avec leurs allocataires via Internet.

## **INTRODUCTION**

---

La Caisse Nationale des Allocations Familiales, via les Conventions d'Objectifs et de Gestion signées avec l'État, se situe dans une **démarche d'amélioration du service rendu à l'utilisateur**. Une autonomie plus grande, une meilleure appréhension et appropriation de l'environnement participent des effets de cette démarche qualité.

En particulier, précédant la mise en œuvre de la « Charte Marianne », charte générique de l'accueil destinée à tous les services administratifs, la CNAF a procédé à un **aménagement des courriers** automatisés notifiant les changements de droits aux allocataires.

Les principaux changements opérés portent sur une **présentation** plus synthétique, moins rédactionnelle, notamment via des tableaux comprenant davantage d'informations. Ces courriers, par ailleurs, font l'objet d'un **adressage récapitulatif** de fin de mois et non plus « au fil de l'eau » en fonction des changements intervenus dans la situation de l'allocataire et de ses droits. Pour finir, il restitue « **le nouvel état** » de l'allocataire tel qu'il est connu par la CAF.

La branche Famille de la Sécurité sociale a souhaité analyser dans l'optique d'une généralisation potentielle de ces notifications :

- l'éventuelle **amélioration de la communication** écrite à destination des allocataires
- **l'impact des nouveaux courriers** sur la charge de travail du **personnel**,

### **Méthodologie**

Afin d'évaluer les effets de ces nouvelles notifications sur l'ensemble des personnes concernées, **deux modes d'investigation complémentaires ont été utilisés**.

**Une enquête auprès des allocataires** a permis d'appréhender leur opinion sur les nouvelles notifications, de mesurer leur perception de la nouveauté, d'évaluer leur satisfaction sur différents points, et éventuellement de noter les éléments à améliorer.

**Une enquête auprès des agents** a permis de mesurer l'évolution du travail quotidien liée à la mise en œuvre des RMS, en terme de simplification des tâches, de gestion des dossiers etc.

La CNAF a effectué, parallèlement à ce travail, une analyse de la variation des flux de contacts allocataires, afin de quantifier l'évolution de l'activité liée à cette nouvelle procédure.

**Le présent rapport présente les résultats de l'enquête auprès des agents.**

### **✎ Le terrain**

L'enquête auprès des agents s'est déroulée dans chacune des CAF expérimentales sous deux formes :

- dans une première phase, **entre quinze et vingt entretiens individuels semi-directifs ont été menés dans chaque caisse**. Les agents sollicités appartenaient à l'ensemble de la chaîne de production, et étaient concernés de différentes manières par la mise en œuvre des RMS. Ils ont été interrogés<sup>1</sup> sur le déroulement de l'expérimentation, leur opinion sur le document (apports et contraintes pour les allocataires en particulier), les modifications dans l'organisation de leur travail induites par les RMS et finalement leur point de vue sur l'avenir de cette expérimentation. Cette phase s'est déroulée entre le mois de septembre et le mois d'octobre.
- dans une seconde phase ont été réalisées **dans chaque CAF deux réunions de groupe**, une comportant plutôt des agents en lien avec le public et la seconde plutôt des agents de l'encadrement. Ces réunions avaient pour objectif de proposer de premiers résultats des deux phases d'enquête, auprès des agents et auprès des allocataires, afin de recueillir commentaires et analyses complémentaires. Elles ont été également l'occasion de faire un nouveau point, un mois après le premier, sur la mise en œuvre. Cette phase s'est déroulée à la fin du mois de novembre.

### ✎ Plan du rapport

Ce rapport s'attache donc à **décrire les conditions de mise en œuvre** des RMS dans les trois CAF concernées par l'expérimentation, les points positifs et négatifs perçus par les agents, ainsi que les conditions facilitatrices ou au contraire freinant une mise en œuvre aisée.

Il est organisé en deux chapitres :

- le premier présente une **synthèse de la mise en œuvre dans les trois caisses**, comprenant une partie descriptive, une partie sur la plus-value pour les allocataires et une partie sur les modifications induites pour les agents. Il se conclue par un point sur le futur de l'expérimentation, selon les agents.
- le second présente **les monographies dans les 3 caisses**, sur un plan similaire.

---

<sup>1</sup> Voir guide d'entretien en annexe

## I. Quelques éléments sur les Caisses

### I.1. Deux CAF de taille moyenne, une grande CAF

Fin 2004, les CAF expérimentales comprenaient :

- à **Lille, 134 613** allocataires
- à **Périgueux, 55 564** allocataires
- à **Carcassonne, 54 899** allocataires

Si la première est une CAF urbaine, situé dans un département qui comprend 8 caisses, les deux autres sont des CAF plutôt rurales, et sont uniques dans leur département.

### I.2. Des modes d'accueil différents

Ainsi que le montre également l'enquête auprès des allocataires, les trois CAF n'ont pas les mêmes modes d'accueil privilégiés.

Dans chacune, les techniciens conseils gèrent des portefeuilles d'allocataires, et sont chargés de recevoir, en premier ou en deuxième niveau, les appels des allocataires. En revanche, l'organisation de l'accueil, des modes de contact et donc la charge des différents agents varie d'une CAF à l'autre.

#### ✎ L'accueil physique

Chaque CAF a mis en place des **systèmes d'accueil délocalisés** ; ainsi, on compte :

- à Périgueux, 8 accueils publics et 15 relais
- à Lille, 6 accueils, dont deux « mini-CAF »
- à Carcassonne, 10 points d'accueil

L'importance que revêt l'accueil semble toutefois plus grande à Lille que dans les deux autres CAF ; la raison en est, pour les agents, à la fois le type de public reçu (part importante de minima sociaux dans la CAF), que la structure du territoire (Lille est une CAF urbaine alors que les deux autres sont plus étendues), ainsi qu'un développement plus ou moins grand des autres modes de contact. L'enquête auprès des allocataires montre qu'en fait, sur les 3 caisses, celle de Carcassonne comporte une plus forte proportion d'allocataires se rendant dans les locaux.

#### ✎ Le téléphone

**Lille et Carcassonne ont développé, pour leur accueil téléphonique, la Solution Nationale.** Cette solution a permis aux agents de libérer du temps de traitement de dossier, et d'étendre la plage horaire d'accueil. Le serveur vocal fonctionne 24h/24 ; il absorbe, à Lille, 60% des appels, et est promu par la CAF afin de désengorger l'accueil téléphonique et physique. Une plate-forme répond ensuite, et, si la situation est trop complexe (moins de 10% des appels), bascule vers le technicien conseil en charge du portefeuille.

**Périgueux a en revanche préféré conserver une solution autonome** ; les conseillers personnalisent les courriers et reçoivent directement les appels des allocataires de leur portefeuille. En dehors des horaires d'ouverture de la CAF (jusqu'à 19h et le samedi matin), ou lorsque l'agent est déjà en ligne, l'allocataire peut joindre une ligne du public gérée par des agents spécialisés.

### ✎ Les outils électroniques

L'utilisation des outils électroniques (site Internet et e-mail) est en développement dans les trois sites. Toutefois, le niveau d'utilisation est nettement plus important à Lille que dans les deux autres CAF. Cette divergence est liée à la fois au public de la CAF (Lille comprend plus de jeunes, plus de cadres également), et à la communication de la CAF.

## II. Le déroulement de l'expérimentation

Les 3 CAF ont choisi de mettre en place les RMS de façon progressive, par étapes.

### II.1. Un échantillon

Dans un premier temps, les CAF ont expérimenté le RMS sur **un échantillon d'allocataires**, généralement un ou deux portefeuilles techniciens. Ces portefeuilles ont été choisis par la direction ou sur le volontariat.

Cette première phase d'expérimentation avait **plusieurs finalités**.

La première était de tester, sur un petit nombre, **les sorties effectives de notifications** produites par le système informatique : leur conformité par rapport au dossier, leur formulation ... Ces notifications dans un premier temps ont été relues et des modifications apportées au fur et à mesure des défauts perçus.

La deuxième était de **tester l'édition** : nombre de RMS produits par rapport aux anciennes notifications, processus et temps d'impression, part des RMS édités sur 3 feuillets, proportion des différents lots.

La troisième était de remarquer **les réactions des techniciens**, en particulier sur l'évolution de leurs pratiques professionnelles : impacts des RMS sur la saisie de l'information, son traitement en amont, puis en aval, temps de relecture ...

La quatrième enfin était de mesurer, sur un petit nombre, **les éventuelles réactions des allocataires** : manifestations de satisfaction ou d'insatisfaction, afflux à l'accueil ou au téléphone ...

### II.2. L'extension

Après quelques mois d'expérimentation sur un échantillon, les caisses ont décidé **d'étendre le RMS** à l'ensemble des allocataires, pour les caisses de Périgueux et de Carcassonne, et à la moitié d'entre eux pour la caisse de Lille.

Ainsi, la **CAF de Carcassonne** a réalisé sa première édition sur l'ensemble des allocataires concernés au mois d'avril, les CAF de Périgueux et de Lille ont également étendu le mois suivant.

Aujourd'hui, le tirage mensuel se situe entre 8 000 et 10 000 documents par mois pour chacune des CAF.

**Ce processus par étapes a permis une prise en compte progressive des difficultés inhérentes à la mise en place des RMS. Toutefois, le passage à l'étape d'extension génère des difficultés.** Certains processus comme l'édition ne posent pas de problèmes à traiter de façon artisanale mais sont plus délicats lors du passage à un traitement de masse.

### II.3. Des processus différents dans les 3 caisses

L'organisation des techniciens, de l'impression, de la relation écrite, variant entre les trois caisses, le processus de production et de réception des RMS s'est adapté à cette disparité.

**A Périgueux et à Carcassonne, les RMS sont édités, lots par lots, en quelques jours** (à Périgueux, l'édition prend 48h mais les RMS sont volontairement étalés sur 3 jours) ; les lots renvoyés aux techniciens sont séparés et les autres lots envoyés aux services généraux pour éventuel scannage (indus) et envoi.

#### **A Lille, le processus est plus long :**

Les comptes sont bloqués autour du 20 ; le week-end qui suit cette date est envoyée la chaîne de traitement. Les corrections par les techniciens, qui portent sur l'ensemble des documents, sont effectuées entre le 22 et le 30 (en fonction de la date du week-end), **l'édition et l'envoi des RMS sont alors réalisés en tout début de mois.**

## III. Impact sur la qualité de service selon les agents

Il est intéressant de noter que, même pour les agents relativement éloignés des allocataires, **les points de vue des agents sur les apports et contraintes des RMS pour les allocataires ne sont pas homogènes sur les 3 CAF.** Si un nombre important d'arguments pour ou contre les RMS sont identiques dans les 3 caisses, le rapport entre les plus et les moins-values perçues diffère sensiblement.

**Ainsi, si les agents de Périgueux et ceux de Carcassonne ont dans l'ensemble une vision plutôt positive des apports des RMS pour les allocataires, les agents lillois sont nettement plus critiques,** et remettent en cause l'atteinte même des objectifs des RMS sur l'amélioration de la relation écrite.

Les agents identifient les objectifs des RMS autour de deux thèmes :

- le rythme de la notification
- le contenu de la notification

Ces deux éléments doivent concourir à clarifier et améliorer la relation écrite à l'utilisateur.

### III.1. Une réforme nécessaire ?

Dans les deux CAF « positives », le sentiment prévaut parmi les agents que la rénovation des notifications était indispensable.

### ✎ Des notifications peu claires

Selon les agents de Périgueux et de Carcassonne, les anciennes notifications étaient peu claires, peu informatives, trop succinctes, et parcellaires, en particulier sur le lien entre les événements vécus par la personne et l'évolution du dossier. Sont parfois évoquées par les agents les réactions des allocataires, soit de façon directe (plaintes auprès des conseillers), soit via l'enquête de satisfaction.

Cette urgence était moins ressentie à Lille. En effet, une attention particulière était jusqu'ici portée à la relation écrite dans cette CAF. Dans cette optique, l'ensemble des notifications étaient revues par une cellule de supervision, et l'utilisation d'une version élaborée de SURF permettait de réaliser des modifications poussées sur les documents, que ce soit sur le plan de l'orthographe ou de la clarté des formulations.

### ✎ Des notifications contradictoires

Un des points d'achoppement principaux des anciennes notifications concerne leur **périodicité** ; informés au fur et à mesure des événements de leur dossier, les allocataires pouvaient recevoir au cours du même mois plusieurs notifications, leur indiquant des montants de droit différents. Il leur était alors difficile de connaître, avant le 5 du mois suivant, le montant réel de leur virement.

Nous verrons pourtant que cette périodicité permettait, pour certaines catégories d'allocataires, d'être au plus près de leur situation.

## III.2. Un rythme mensuel

### ✎ Une périodicité plus claire

La périodicité mensuelle du courrier permettrait alors de répondre aux difficultés inhérentes aux anciennes notifications, de contradictions entre plusieurs envois. En outre, cette périodicité est congruente avec le paiement de la CAF, mais aussi avec les envois de la plupart des organismes avec lesquels l'allocataire est en lien (banque, loyer ...). Le RMS se rapproche alors de la notion de **gestion mensuelle de compte**.

### ✎ Mais des décalages possibles

Toutefois, cette périodicité, selon certains agents, peut être **trop lente pour certains allocataires**, notamment les bénéficiaires de minima sociaux en situation de fragilité, qui ont besoin d'être fréquemment rassurés sur leur situation vis-à-vis de la CAF. Pour les agents partisans d'un rythme mensuel, cet inconvénient peut aisément être compensé par un contact au cours du mois par d'autres moyens (téléphone, visite...).

Le second problème concernant la périodicité est celui **du décalage entre les modifications qui sont effectuées dans le dossier et l'information donnée à l'allocataire**. Dans la plupart des cas, ce décalage est sans incidence. Il a toutefois une importance dans le cas **des indus**<sup>2</sup>.

Ainsi, si un indu se déclare le lendemain du jour où les comptes sont arrêtés, la notification ne parvient à l'allocataire qu'un mois après dans les deux CAF pour lesquelles la chaîne de traitement est relativement

---

<sup>2</sup> Selon une étude menée sur les 3 caisses en décembre 2005, 13% des RMS comprennent des indus, avec ou sans rappel.

rapide, voire un mois et demi plus tard dans la CAF qui a plus de contraintes. Cette déclaration tardive semble aller à l'encontre de l'information de l'allocataire, sur un sujet sensible. Ce décalage peut avoir une incidence sur :

- le délai de contestation de l'indu ; dans les faits, le délai de contestation court à partir de la notification
- le délai pour demande une remise de dette : ce délai dépend en fait de la politique de la CAF ; si la CAF a opté pour une exigibilité à un ou deux mois, l'allocataire a le temps de solliciter une remise de dettes avant la première retenue ; si en revanche la CAF a opté pour une exigibilité immédiate, il peut y avoir une retenue avant que l'allocataire n'ait le temps de solliciter une remise.

Les agents qui minimisent ce point signalent que l'on peut toujours envoyer, dans ce cas, un courrier complémentaire.

### III.3. Un contenu plus riche

#### ✎ Plus d'information

Indéniablement, le RMS contient plus d'informations que les anciennes notifications.

Dans les CAF de Périgueux et de Carcassonne, la rubrique 1 est valorisée ; les agents estiment qu'elle explicite, plus directement que cela n'avait été fait jusqu'alors, les événements déclenchant une modification du dossier. A Lille, l'attention qui était portée jusque là à la rédaction minimise la plus-value de cette rubrique, qui paraît un copier-coller des informations du dossier.

La rubrique 3, quant à elle, paraît innovante dans toutes les CAF ; elle permet à l'allocataire de visionner sa situation, telle que connue par la CAF.

Il est souligné par la quasi-totalité des agents que **cette rubrique 3 a un effet très positif sur la mise à jour des fichiers**, les allocataires signalant à sa vue leurs changements de situation. Les points souvent évoqués sont le départ des enfants du domicile parental, ou des changements de situation professionnelle. Certains allocataires appellent pour signaler que tout est à jour. A moyen terme, la mise à jour permet de limiter un certain nombre d'indus<sup>3</sup>.

Certains agents évoquent toutefois le caractère répétitif, pour les allocataires dont la situation évolue fortement, et qui reçoivent des RMS presque chaque mois, de l'exposé de l'ensemble de cette situation. Il est alors parfois suggéré de ne l'insérer qu'une fois par an sur les courriers des allocataires recevant plusieurs RMS annuels.

#### ✎ ... tuent l'information ?

Le principal grief qui est généralement émis par les agents est **la complexité restante du document**. Fort long, comprenant beaucoup d'informations, il serait peu adapté à des populations de moins en moins lectrices, et en particulier à des allocataires en difficulté avec l'écrit. Les agents évoquent l'image des allocataires venant à l'accueil avec un document non encore sorti de son enveloppe pour souligner le point auquel les allocataires ne sont pas friands de trop de texte.

---

<sup>3</sup> La grande majorité des indus semble en effet lié à la déclaration tardive des changements de situation.

## ✎ et des efforts à faire

Certains points particuliers font également l'objet de critiques, qui remettent plus ou moins en cause la validité globale du document.

**La rubrique 2** est souvent critiquée pour **son manque de clarté**. La présentation sous forme de tableau, l'ajout de lignes qui n'ont que peu à voir les unes avec les autres, les formulations semblent confuses aux agents, pour les allocataires et même parfois pour eux-mêmes. Cette complexité dans la lecture est liée à la complexité des informations contenues dans la rubrique ; son intérêt étant précisément de réaliser la synthèse d'informations multiples, synthèse qui peut dans un grand nombre de cas faire gagner du temps au technicien.

A Lille, le service du contentieux s'interroge en outre sur la validité juridique d'un document qui mêle des créances compensables et des créances non compensables, sur différents fonds.

**La rubrique 1** apparaît également perfectible, la formulation des RMS pour lesquels plusieurs changements ont été enregistrés dans le mois donnant soit un message bateau<sup>4</sup>, soit un message qui, s'il a du sens sur le plan chronologique, mêle des événements professionnels, personnels ... sans logique apparente.

Quelques remarques sont également formulées sur le fait que le document reste un document administratif, à la fois sur le plan de sa formulation et sur le plan de sa présentation. Par exemple, le bas du recto peut être vide si la notification ne comprend pas de rubrique 2, le texte être très tassé pour les besoins de la rubrique 3 ...

### III.4. Peu de réactions des allocataires

Un des indicateurs utilisés par les agents pour mesurer l'atteinte des objectifs vis-à-vis des allocataires sont les contacts directs.

Une grande partie des agents souligne alors le fait que peu de contacts leur semblent liés (il est en effet difficile au téléphone de savoir si la personne appelle en raison de la réception d'un RMS ou pour un autre motif) au RMS. **Peu de réactions directes ont été notées**, hors quelques remarques les premiers mois d'allocataires s'interrogeant sur les raisons d'un tel document.

**Les contacts les plus fréquents portent**, comme cela était le cas avec les anciennes notifications, **sur le fond du dossier**, et donc les informations contenues dans le document, indépendamment du support.

La réception négative des supports est perçue de façon plus forte à Lille, peut-être parce que l'importance de l'accueil physique y est plus grande, et que les réactions reçues en face à face sont plus marquantes.

*Au global, les agents des deux CAF de taille moyenne ont une opinion positive sur les RMS, envisagés du point de vue de l'amélioration de la qualité de service aux allocataires. Les agents de la CAF de Lille ont une opinion plus mitigée, voire pour certains d'entre eux négative, partiellement liée à leur perception des visites des allocataires et par des contraintes organisationnelles internes.*

---

<sup>4</sup> Une étude menée en décembre 2005 sur les 3 caisses montrait que 76% des RMS ne contenaient qu'un événement déclencheur, et que 7% produisaient des messages bateau.

## IV. Apports et contraintes des RMS pour les agents

### IV.1. Les techniciens

Les techniciens conseil sont les agents dont le travail est le plus fortement impacté par la mise en œuvre des RMS, en particulier pour deux de leurs tâches :

- la liquidation des prestations
- l'accueil des allocataires (téléphone et face à face)

#### ► *La rédaction : un impact variable en fonction des habitudes antérieures*

Là encore, la CAF de Lille se distingue de celles de Carcassonne et de Périgueux.

Dans les deux secondes, **la rédaction et la liquidation des prestations n'ont pas sensiblement évolué avec l'introduction des RMS**. A Périgueux, les cadres insistent plus qu'auparavant sur la clarté des explications. A Carcassonne, les agents considèrent même que le caractère mensuel du RMS permet de traiter les dossiers avec plus de sérénité et de recul que les notifications au fil de l'eau.

A Lille en revanche, **l'outil actuel est perçu comme étant nettement moins souple que le précédent** ; les pratiques en seraient donc plutôt endommagées. Ainsi, les modifications faites sur le document sont pour une bonne part d'entre elles rédigées dans un premier temps au brouillon, avant, en fin de mois, d'être mises au propre sur le document. Cette double saisie accroît le travail, et le concentre en fin de mois.

Sur la rédaction, les variations perçues par les agents sont donc fortement liées aux habitudes de travail antérieures : les caisses qui utilisaient SURF pour traiter les NDP voient une forte évolution de leur pratiques, alors que celles qui ne l'utilisaient pas perçoivent des impacts à la marge.

#### ► *La relecture : des choix de caisse*

**Toutes les caisses n'ont pas choisi de relire les mêmes lots**. Les deux extrêmes sont composés de Lille et de Périgueux.

A Lille, une attention particulièrement soutenue est portée à la relation écrite ; une cellule de supervision relit ainsi **tous les courriers**, et renvoie aux techniciens pour modifications toutes les notifications comprenant une erreur, sur le fond ou sur la forme. Ces modifications sont notées au cours du mois sur un brouillon par le technicien, qui les reporte sur le document informatique en fin de mois ; cette phase prend plusieurs jours.

A Périgueux, **un choix minimal** a, au contraire, été effectué sur les RMS relus ; ne sont revus par les techniciens en fin de mois que les lots décès, sensibles et NPAI. Ces lots représentent par technicien moins d'une dizaine de RMS mensuels et leur prend moins d'une heure. Les techniciens sont demandeurs de revoir plus de notifications, par exemple en ayant la possibilité, au cours du mois, de mettre de côté un dossier considéré comme potentiellement problématique pour avoir la possibilité de le revoir en fin de mois (par exemple, revoir la formulation de la rubrique 1).

### ► **Une concentration des contacts**

**Dans toutes les caisses, les agents repèrent effectivement une concentration des contacts dans les jours qui suivent la réception par les allocataires des RMS.** L'analyse de cette concentration varie selon les agents, de façon transversale aux caisses.

#### ✎ **Une difficile mesure de l'évolution du nombre mensuel**

Certains agents (ils semblent les moins nombreux) estiment que cette concentration s'accompagne d'un accroissement des contacts ; les allocataires utilisent cette occasion en plus des autres (et notamment du moment du paiement) pour contacter la caisse.

D'autres, les plus nombreux, estiment qu'il ne s'agit que d'une concentration, et que la CAF supporte **le même nombre de contacts mensuels**.

En effet, les motifs de contacts ne porteraient pas sur la forme du document, mais sur le fond : explications, contestations ... ; les allocataires ont alors le même besoin de contacts, quel que soit le support utilisé.

Certains agents évoquent le fait que le flux n'est que déplacé : la concentration se situait auparavant au moment du paiement, elle a désormais lieu en amont.

Les appels ou visites supplémentaires qui ont lieu sont alors perçus comme positifs : il s'agit d'allocataires signalant des changements de situation, après lecture de la rubrique 3.

D'autres enfin estiment que le RMS, plus clair, va même diminuer le besoin de contact des allocataires, en éliminant un certain nombre d'appels liés à des besoins de clarification.

Sur le plan statistique, les CAF ne remarquent pas d'évolution sensible des contacts sur un mois. Les agents soulignent la difficulté à repérer les motifs des contacts. En face à face, les agents d'accueil repèrent aisément si le motif du contact est le RMS car l'allocataire l'apporte ; au téléphone, cela est moins flagrant.

#### ✎ **Une gestion plus ou moins aisée**

Cette concentration est plus ou moins bien accueillie selon l'organisation des CAF.

*La pression sur l'accueil physique est tout d'abord plus fortement ressentie que la pression téléphonique ; il est donc probable que les modes de contacts privilégiés localement par les allocataires modifieront au final la perception de la pression.*

Cette pression peut également varier en fonction de l'organisation de l'accueil téléphonique ; sur plate-forme ou technicien par technicien (ce qui dilue un peu les appels).

Enfin, elle dépend également de la possibilité de renfort, au moment considéré, dont peuvent bénéficier les agents d'accueil ; à ce titre, la pression sera peut être différemment ressentie selon les mois de l'année, en fonction des congés et des absences.

Il faut noter qu'à Carcassonne, le RMS est vécu par les agents d'accueil comme une base de communication avec l'allocataire ; la simple lecture par le technicien du RMS permet de répondre à un certain nombre de questions, ensuite confirmées ou mises à jour par la consultation de Cristal.

## IV.2. Les autres agents

### ► *L'encadrement des techniciens*

En ce qui concerne l'encadrement, **peu de modifications sont à noter dans leurs pratiques de travail, hormis durant la phase de mise en place** – ils peuvent en effet être chargés de la communication.

A Périgueux, les agents de maîtrise sont en charge de la relecture des indus. Avec les RMS, sont édités quotidiennement un listing des indus, dont le bien fondé est vérifié. Cette relecture est toutefois moins approfondie que la précédente, qui prenait également compte du montant et de la formulation de la justification.

### ► *Le service informatique*

#### ✎ **Une implication limitée**

Durant l'expérimentation, les services informatiques ont eu une implication limitée. Au début du programme, matériel et configuration ont été vérifiés et éventuellement adaptés. Par la suite, les procédures ont été définies au niveau national, et les **services informatiques ont été chargés de les appliquer**.

Certains agents auraient souhaité être plus impliqués dans le projet – ou moins tributaires du centre d'études de Lyon, par exemple en participant aux comités de pilotage, car ils trouvent l'idée et le principe intéressants. Ils louent en revanche l'assistance dont ils ont bénéficié chaque mois pour mettre en place l'édition des RMS.

#### ✎ **Une organisation diversifiée**

La complexité de mise en œuvre et le temps pris par l'édition dépendent à la fois de la taille de la caisse et de son organisation.

**Dans les petites caisses**, le processus est réalisé le 25 du mois ; les lots triés sont sélectionnés, édités, les lots spécifiques gérés manuellement – notamment les lots comprenant des RMS à 2 feuillets – et **l'ensemble de l'opération prend environ deux journées**.

**A Lille, le processus est plus complexe**. Afin de lancer la chaîne de traitement, il est en effet indispensable d'attendre un week-end ; le jour de lancement de l'édition a alors une certaine variabilité. En outre, le temps de relecture est long (une semaine). Les RMS parviennent finalement à l'allocataire autour du début du mois suivant.

**La concentration peut effectivement produire des difficultés, en particulier lors de périodes de congé ou d'absence**. Les agents ont du mal à se positionner sur l'évolution du temps global d'impression : d'une part, le nombre de notifications a diminué, mais d'autre part, le contenu est plus dense, et, en particulier, les documents sont recto-verso. **En outre, il est difficile d'estimer cette durée en période expérimentale**.

## ✎ Des ajustements à attendre

Les services informatiques soulignent que le protocole n'est pas encore figé, et que des améliorations sont proposées chaque mois. De nombreuses procédures devant aujourd'hui être faites manuellement seront sans doute améliorées pour plus d'efficacité; les agents citent par exemple l'édition des RMS à multiples feuillets<sup>5</sup>, faisant aujourd'hui l'objet d'un traitement manuel.

### ► *Le courrier*

## ✎ Quelle économie ?

**L'économie de courrier potentielle est estimée par le groupe technique entre 10 et 20 % des notifications**, correspondant au nombre d'allocataires ayant vécu plusieurs modifications de leur dossier dans le mois.

Cette économie semble toutefois variable en fonction des caisses ; les éléments pouvant la faire évoluer sont doubles :

- le retard dans le traitement des dossiers permettait parfois de ne faire qu'une notification pour deux événements survenus à quelques jours d'intervalle
- le choix par la caisse de ne pas envoyer toutes les notifications. Certaines NDP, par exemple les créances déclenchées par un événement interne, n'étaient pas envoyées à l'allocataire. Aujourd'hui, toutes les informations concernant le dossier lui sont transmises ; certains agents soulignent d'ailleurs que cela peut être source de confusion.

En outre, une économie supplémentaire sur l'affranchissement peut être réalisée via l'envoi concentré d'un grand nombre de courriers à la fin du mois. L'économie pourrait dans l'avenir être encore renforcée par l'introduction sur le RMS d'autres informations (demandes de pièces...).

## ✎ Une concentration

En effet, même si les notifications ne constituent pas les seuls courriers envoyés par une CAF, ils représentent environ 7 000 à 10 000 courriers mensuels pour une CAF de taille moyenne. Leur **concentration en fin de mois peut poser des difficultés d'organisation**, au niveau du tri des courriers (les courriers partant à l'étranger, dans les DOM ou dans d'autres départements étant traités séparément), de leur scannage ou de leur mise sous pli.

### ► *Les autres services*

## ✎ Peu d'impacts

Les services contentieux et contrôle ne remarquent pas pour le moment d'impact des RMS sur leur activité.

Le premier évoque, à moyen terme, un possible effet de réduction du nombre d'indus, lié à la mise à jour des informations sur leur dossier par les allocataires. Le service de recouvrement de Périgueux évoque une progression du nombre de chèques reçus suite à une notification d'indu, la formulation « vous nous devez » apparaissant comme une injonction forte. En outre, voir supra, le service contentieux de Lille pose une interrogation sur la validité de la rubrique 2.

---

<sup>5</sup> Ces RMS sont toutefois en petit nombre ; selon une étude réalisée en décembre 2005 dans les 3 caisses, les RMS comportant plus de 2 feuillets représentent moins de 1% des documents produits

## CONCLUSION : VERS L'EXTENSION ?

---

L'enquête sur la mise en œuvre des Relevés Mensuels de Situation, menée sur les trois sites expérimentaux, permet de mettre en avant **quelques constantes et de nombreuses variations**.

Sur le volet des constantes, le processus a été mis en place dans les trois caisses **de façon progressive**. Cette démarche a permis de limiter les réticences des agents, en particulier la crainte de l'afflux des allocataires à l'accueil et au téléphone lors de la réception des courriers. Même si tous constatent une concentration des contacts, l'absence d'engorgement impossible à gérer constitue une des bonnes surprises de l'expérimentation.

Sur le volet des variations, on voit une opposition entre la réception des RMS à Lille et dans les deux autres CAF. Dans la première, les défauts perçus prédominent parfois sur les avantages du nouveau document, que ce soit sur la **plus-value pour les allocataires**, le document apparaissant trop complexe et encore peu clair ou sur **les pratiques professionnelles**, où la lourdeur du processus engendre travail supplémentaire et décalages dans le temps. Dans les secondes, la plus-value pour l'allocataire, en terme de clarté, de périodicité et de quantité d'information, est plus souvent mise en avant, alors que les évolutions dans les pratiques professionnelles apparaissent marginales.

Ces divergences paraissent finalement liées à plusieurs facteurs :

- **la taille de la caisse** ; cet effet peut jouer à la fois sur les procédures (d'édition, d'impression ...) mais aussi sur les inquiétudes des agents, en particulier au regard de l'afflux d'allocataires
- **des modes de contact habituels des allocataires** ; la concentration des contacts semble en effet plus peser aux agents lorsque les contacts sont en face à face que par téléphone
- **et surtout de l'organisation de la caisse** ; par exemple, les moyens qui avaient été préalablement mis en place pour améliorer la relation écrite, l'organisation des missions des techniciens ... peuvent conduire à faire varier plus ou moins les pratiques avec la mise en place des RMS.

Dans les trois caisses cependant, notamment au regard des résultats positifs de l'enquête allocataires et des statistiques montrant qu'il n'y a pas d'effet important sur le volume de contacts, l'introduction des RMS ne semble pas être remise en cause. **Dans une optique d'extension, les agents évoquent quelques conditions pouvant en faciliter la mise en œuvre.**

- **Mettre en avant les économies de courriers**

Si elles sont estimées à plus de 15% des notifications (proportion d'allocataires recevant avec les NDP plusieurs courriers mensuels), les économies effectives de courrier varient dans les caisses, notamment en fonction de leurs pratiques précédentes d'envoi.

- **Rassurer sur l'afflux d'allocataires**

Il s'agit là de la principale crainte des agents avant la mise en œuvre. La publication des statistiques de contacts réels devrait rassurer les caisses qui souhaitent entrer dans la procédure.

- **Mettre en avant la plus-value pour l'allocataire**

Les agents les plus convaincus de la plus-value pour les allocataires sont également ceux qui ont l'impression la moins négative concernant l'évolution de leur charge de travail.

- **Améliorer l'outil**

De nombreux points d'amélioration de l'outil sont évoqués par les agents, qui l'appréhendent comme encore expérimental. A ce titre, on peut citer l'automatisation de certaines procédures d'édition, la clarification des rubriques, notamment 1 et 2, l'accroissement de la souplesse de relecture pour le technicien...

- **La progressivité de la mise en œuvre**

Ainsi que nous l'avons remarqué, la progressivité permet aux agents d'appréhender en douceur ce nouvel outil et ses conséquences.

- **L'étalement des envois**

De fait ou par choix, les envois peuvent être étalés sur quelques jours, ce qui permet de répartir les réactions des allocataires.

#### Introduction

Cette monographie est issue d'une vingtaine d'entretiens réalisés avec des agents de la CAF. Leur objectif était de **comprendre les choix de la CAF en matière de mise en œuvre des RMS et d'implication des agents, mais aussi de mesurer l'adhésion du personnel au projet**. Aussi de nombreux services ont été concernés ce qui a permis de recueillir l'opinion :

- de personnes très impliquées dans les RMS comme les agents de la cellule de supervision ou de l'unité 1
- de personnes indirectement impliquées comme les services créances et contentieux qui se confrontent à des pratiques nouvelles avec les RMS dans la gestion des indus et la plate-forme téléphonique qui renseigne tous les appels.
- et de personnes peu ou non impliquées comme l'unité 2 dont les allocataires reçoivent toujours les anciennes notifications.

Ces entretiens ont été suivis de deux réunions de groupe, l'une avec les techniciens, l'autre avec les responsables, qui visaient à échanger sur les résultats de l'enquête téléphonique auprès des allocataires et des entretiens au sein des trois CAF.

La monographie comporte cinq parties :

- Présentation de la caisse et de ses spécificités ;
- Déroulement de l'expérimentation ;
- Atouts et contraintes des RMS pour les allocataires selon les agents ;
- Atouts et contraintes des RMS pour les agents ;
- Suggestions pour une éventuelle extension

#### V. Présentation de la caisse et de ses spécificités

##### V.1. Organisation administrative de la CAF

Le département du Nord compte huit CAF. La communauté urbaine de Lille en compte trois : Lille, Roubaix, Armentières.

400 agents travaillent à la CAF de Lille sur un territoire géographique étroit et plutôt urbain, qui comporte 89 communes. La CAF de Lille est organisée sur 6 locaux : le siège et cinq structures décentralisées, dont deux sur Lille. Deux unités géographiques sont situées dans des lieux défavorisés. Ce sont deux mini-CAF qui font de l'accueil et traitent sur place les dossiers des allocataires.

La CAF de Lille gère 140 000 allocataires. Chaque agent gère un portefeuille d'allocataires, attribués au hasard selon l'identifiant matriculaire.

#### Au niveau de la Direction :

4 agents de direction ;

- un directeur (GRH et communication);
- un directeur adjoint (prestations légales, informatique, services généraux)
- une sous-directrice (en charge de l'action sociale )
- et un agent comptable.

#### Les services :

- Un service informatique,
- des services généraux,
- service prestation légale (GSPF),
- service action sociale (extra-légal),
- service communication,
- service de l'agent comptable,
- cellule d'études, recherche et prospective.

Le service **prestations légales** est le plus impliqué dans les RMS : il gère les dossiers. 120 à 150 agents y travaillent. Il compte cinq unités : trois au siège et deux dans les mini-CAF. Au siège, une des trois est appelée cellule de supervision, vérifie et gère les modifications des notifications.

Dans chaque unité, il y a un cadre, au moins un assistant de proximité (expert qui vient en soutien des techniciens en cas de difficulté technique) et des techniciens conseils. Les techniciens conseils traitent des dossiers et accueillent le public (20% d'accueil) et peuvent avoir un appel de deuxième niveau provenant de la plate-forme téléphonique lorsqu'elle ne peut répondre sur un point particulier (créances notamment).

## **V.2. Les médias utilisés par des allocataires pour contacter la CAF**

### **► En premier lieu : l'accueil**

Du fait du territoire couvert (urbain et relativement peu étendu), le média privilégié par les allocataires est l'accueil physique. Dans des CAF couvrant tout le département, le téléphone est plus souvent utilisé. Cette spécificité tient à la localisation de la CAF.

L'accueil est un élément important : entre 30 et 35 000 personnes par mois se rendent dans les locaux de la CAF. Il l'est encore plus depuis la mise en place des minima sociaux, population qui vient souvent à l'accueil, car elle a besoin d'être rassurée sur ses droits.

Les agents des unités du service prestations tiennent à tour de rôle des guichets d'accueil : cela représente 20% environ de leur temps de travail. Ils peuvent venir en renfort en cas de forte affluence.

### ► *La plate-forme téléphonique*

Une dizaine d'agents répondent à tout allocataire, à toute demande. La plate-forme est située dans la mini-CAF de Fives. Ils traitent également les courriels (2000 par semaine).

7 à 8% des appels basculent vers des techniciens conseil : quand le dossier est trop complexe par exemple (contentieux, créances, travailleurs frontaliers notamment).

En période haute, on compte 900 à 1000 appels par jour, soit un peu moins de 100 appels par conseiller. Au-delà de 100 appels par jour, la charge de travail est importante.

En période normale, le niveau d'appels tourne autour de 600 à 800 appels par jour.

La Convention d'Objectif et de Gestion assigne la CAF à des obligations de qualité sur les appels reçus : 90% des appels du mois doivent être traités. Les conseillers téléphoniques y sont très sensibles et suivent attentivement ce ratio disponible en direct sur leur poste (nombre d'appels dans la journée, % appels traités, appels dissuadés, appels abandonnés).

En moyenne, un appel dure 2 minutes 30.

### ► *Le serveur vocal*

Il absorbe 60% des appels. C'est un service 24 H/24. La CAF essaie de promouvoir ce média pour désengorger l'accueil téléphonique et physique.

Si 4000 appels arrivent à la plate-forme téléphonique, il y a 9000 connexions en tout.

### ► *Les courriers électroniques*

La CAF essaie de promouvoir ce média : elle envoie des courriels plutôt que des courriers pour instaurer une relation via Internet, notamment pour certains publics comme les étudiants. L'intérêt est multiple : économique bien entendu, mais aussi pratiques, car le courriel permet parfois de toucher mieux la cible que la lettre (cas des immeubles avec des lots de boîte à lettres).

Les courriers électroniques ont été **multipliés par trois** depuis 2004 : le niveau était de 500 messages par semaine, il oscille maintenant autour de 1200 à 1500 messages par jour. Ils sont envoyés par un public différent que ceux qui viennent à l'accueil mais pour les mêmes demandes : suivi de dossier, informations générales, demande de code confidentiel.

### V.3. Une spécificité: l'utilisation importante de Surf

L'outil de production national des courriers est Cristal. A la CAF de Lille, le souci de la qualité de la relation écrite avec l'allocataire a conduit à corriger les courriers issus de Cristal via Surf.

Surf est un outil national mais il n'est utilisé dans l'ensemble de ses fonctionnalités que par deux caisses en France. Les développements de ce logiciel ont donc été quasiment « sur-mesure » pour la CAF de Lille. Le logiciel Surf corrige les notifications et supervise les flux de l'écrit. Avant d'éditer les sorties Cristal, la cellule de supervision du service prestation regarde et décide, parfois avec l'avis de la Direction, d'imprimer ou non. Surf a beaucoup évolué en fonction des problèmes qu'il posait et des besoins : il est devenu très souple. C'est la DSI qui l'a fait évoluer.

L'utilisation de Surf reflète une spécificité de la caisse : l'importance donnée à la qualité de l'écrit. Toutes les notifications sont revues avant d'être envoyées et un certain nombre de corrections sont apportées pour que le courrier soit clair pour l'allocataire.

Un effort particulier est porté sur la notification d'un **indu** prestation. Systématiquement, une demande de remise de dettes est envoyée et la caisse attend le délai de deux mois pour faire le recouvrement. En matière de rédaction, la CAF souhaite que le motif de l'indu soit clairement énoncé pour être bien compris de l'allocataire et des autres services qui peuvent être concernés comme le service créances ou contentieux.

Cette recherche d'une certaine qualité de l'écrit a néanmoins un coût en ressources humaines. Avec les RMS, l'idée est d'arrêter ou de moins corriger et de faire bien du premier coup. Les deux principaux cas de figure qui suscitent des corrections sont :

Un problème informatique : les modifications n'ont pas été prises en compte par l'outil informatique. C'est un problème ancien mais non résolu.

Un manque d'enrichissement de la notification soit par étourderie soit parce que l'agent a été dérangé par le téléphone, par exemple.

La Direction souhaite réduire ces corrections, plusieurs groupes y travaillent.

## VI. Déroulement de l'expérimentation

### VI.1. Deux étapes

L'expérimentation a été mise en œuvre en deux étapes :

1. Août 2004 : 10 000 allocataires reçoivent les RMS. Seule la cellule de supervision Surf est concernée, soit 3 ou 4 agents. Le choix repose sur les agents qui assuraient jusqu'à présent le rôle de superviseur pour la qualité des écrits et qui étaient donc fortement impliqués dans la question de la relation écrite.
2. Mai 2005 : Extension à 60 000 allocataires, soit une unité parmi les 2 unités du service prestation au siège. Le choix s'est fait au hasard entre les deux unités.

Cette mise en œuvre progressive a permis de contrôler les effets du RMS, notamment sur l'accueil. La taille de la caisse laisse craindre une affluence massive difficile à contrôler. Ces effets n'étant pour le moment pas perçus, le projet d'une nouvelle extension est en cours dans une mini-café pour voir l'effet du passage aux RMS d'un public défavorisé qui vient plus souvent à l'accueil.

## **VI.2. Une implication assez forte des agents**

La mise en œuvre du relevé mensuel a concerné au début la cellule de supervision principalement et donc les portefeuilles qu'elle gère, en plus de son travail de suivi des anciennes notifications.

Dès le début, néanmoins, l'ensemble des agents a été informé car ils étaient susceptibles de voir à l'accueil des allocataires ayant reçu un RMS. Un changement d'habitude était notamment à prendre avec ce public : **ils n'auraient pas la réponse à leur courrier dans une semaine mais le mois suivant.**

Avec l'extension en mai 2005, les agents de l'unité 1 ont été formés par la cellule de supervision et l'ensemble des autres agents a de nouveau été informé.

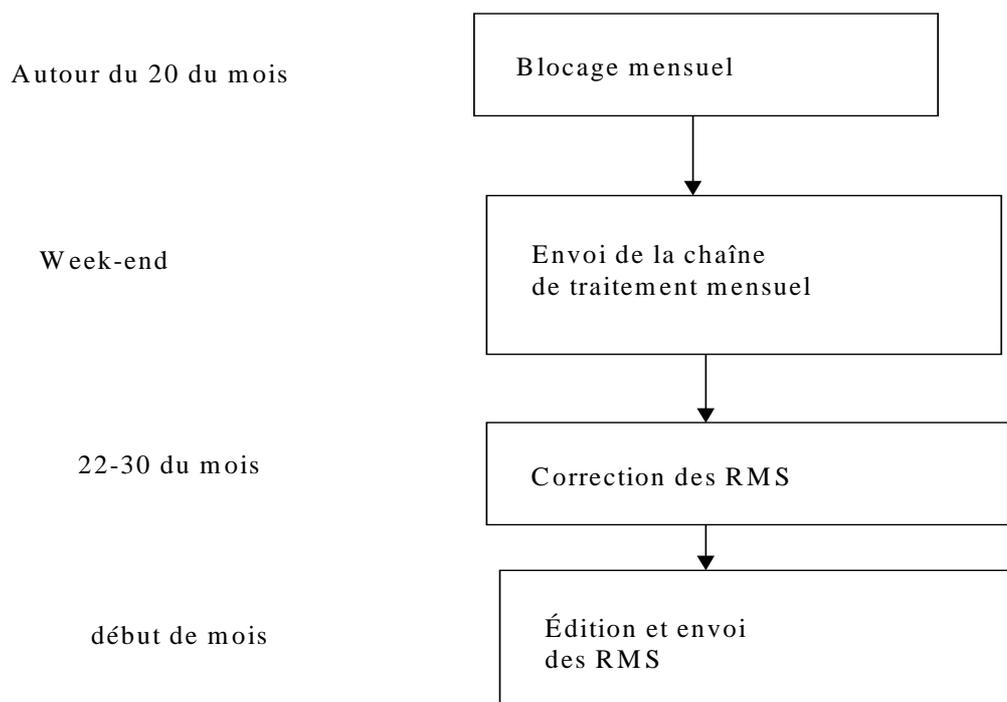
La Direction de la CAF de Lille a donc souhaité impliquer rapidement tous les agents en communiquant sur les RMS. Il semble que d'une manière générale, un effort soit porté sur l'information transmise aux agents notamment via Lotus.

## **VI.3. L'édition des RMS**

La CAF de Lille a tenu à garder ses exigences de qualité par rapport à l'écrit pour les RMS. Ainsi, **comme pour les anciennes notifications, la cellule de supervision Surf vérifie les sorties et demande des corrections.** Or dans l'ancien système, ces corrections étaient immédiatement faites et le courrier envoyé. **Avec les RMS, le système se complique** car les agents n'ont les documents sur leur écran qu'après la chaîne de traitement mensuel. Ils font donc leurs corrections au brouillon en cours de mois et recopient en fin de mois sur format électronique.

Avec le RMS a été mise en place l'application client Surf-RMS qui permet au technicien d'avoir le RMS sous format word pour pouvoir intégrer les modifications.

En outre, du fait d'un effet de taille, Lille a une contrainte technique pour la chaîne de traitement mensuel qui doit être envoyée un week-end alors que le RMS doit être reçu avant la date du paiement (le 5 du mois) et qu'il faut compter une semaine pour les corrections, **le blocage mensuel se fait autour du 20**, pour un document reçu aux alentours du 5 du mois suivant. Cela représente **une quinzaine de jours de décalage dans l'information reçue par l'allocataire.**



## VII. Apports et contraintes des RMS pour les allocataires

### VII.1. Un sentiment de complexité

Parmi les agents, l'opinion concernant l'accueil des RMS par les allocataires est partagée entre

une impression **plutôt négative**,  
ceux qui n'ont pas d'opinion et  
ceux qui pensent que cela ne change rien pour l'allocataire.

**La première opinion est la plus répandue.** Selon ces agents, le RMS contient trop de texte, il est trop long, il est complexe à comprendre dès que la situation a changé plusieurs fois dans le mois ; l'information est abondante et les éléments importants ne sont pas toujours suffisamment mis en valeur (comme l'oubli de renvoyer la déclaration trimestrielle en fin de rappel de situation, pas de gras, ni surligné). En outre, la périodicité ne serait pas adaptée aux allocataires de minima sociaux qui ont besoin d'être rassurés et de recevoir une réponse rapidement.

Derrière cette opinion plutôt négative, certains **modulent** leurs propos. La principale source d'information des agents est **l'accueil**. Or, ils savent que la vision de l'accueil est biaisée car une majorité de minima sociaux y vient, alors que les familles ont plutôt tendance à téléphoner ou à écrire. Ils sont de plus conscients du fait que si les personnes viennent, c'est souvent en raison d'un problème. Il y a donc plus de chances de voir des mécontents.

Ainsi, certains déclarent après ce sentiment plutôt négatif qu'ils ne savent pas globalement si c'est mieux ou non pour l'ensemble des allocataires puisqu'ils ne voient pas tous les allocataires.

Quelques-uns, moins nombreux, ont affirmé que **le RMS ne changeait rien**. L'information transmise est la même, les gens qui viennent à l'accueil viendront toujours. Parfois, ils n'ont pas ouvert leur courrier lorsqu'ils se présentent au guichet. Les allocataires sont surtout inquiets de leurs droits et **prêtent assez peu attention au document** écrit.

## VII.2. Une crainte : l'afflux d'allocataires

Les RMS suscitent une crainte pour les agents : **ils pensent que les allocataires vont venir plus souvent** pour trois principales raisons :

1. Quand la CAF envoie un écrit, l'allocataire est interpellé : il téléphone ou vient à l'accueil.
2. Le document n'est pas clair, il est long et ne sera pas compris.
3. Le fait de décaler dans le temps l'envoi du courrier peut amener des gens à l'accueil pour avoir des réponses à une demande ou à la prise en compte d'une pièce.

Pour le moment, les informations existantes montrent que le RMS ne suscite ni plus d'appels ni plus de personnes à l'accueil. Toutefois, la crainte n'est pas encore dissipée.

## VII.3. Les points positifs des RMS

En passant en revue les différentes rubriques du RMS et une fois énoncé ce sentiment plutôt négatif, les agents évoquent quelques points positifs du document.

Le principal point positif concerne **le rappel de situation**. Cette rubrique permet de mettre à jour le fichier et elle pourra probablement, à terme, éviter des indus, situation qui pose toujours problème et est mal acceptée par l'allocataire.

Si globalement la périodicité ne paraît pas pertinente, elle évite quand même l'envoi de courriers contradictoires sur une courte période ce qui est un mieux.

Enfin, **quasiment aucun n'a reçu d'opinion négative sur la forme du RMS**. Les allocataires demandent parfois pourquoi ils ont reçu ce papier, mais aucune réticence n'a été notée. Les agents pensent que les allocataires s'intéressent plus au fond du document, soit leurs droits, qu'à la forme.

## VIII. Apports et contraintes des RMS pour la CAF

### VIII.1. Une surcharge de travail

Pour la grande majorité des agents rencontrés, le RMS inspire plutôt **un sentiment négatif**. Trois principales raisons sont avancées :

L'outil qui permet de faire des RMS est un prototype, il est pour le moment est moins évolué et moins souple que leur outil habituel (Surf) et constitue donc une **régression**.

Les agents ont l'impression de faire 2 fois le travail. Au fil du mois, lorsque les techniciens font des liquidations et que des modifications sont à apporter au courrier, elles sont faites au brouillon puis dans les RMS en fin de mois.

Les RMS génèrent une charge de travail importante, concentrée en fin de mois.

Globalement, les RMS signifient donc **plus de travail** et des **contraintes techniques** non négligeables. De nombreux soucis quotidiens ont été évoqués comme le fait de devoir plier manuellement certains courriers avant d'envoyer.

Ce sentiment négatif est **lié à des problèmes techniques essentiellement**. L'outil RMS est un prototype pour le moment, la caisse souhaitait connaître les résultats de l'étude avant de demander des développements informatiques alors que l'outil Surf était arrivé à un degré de souplesse et de qualité satisfaisants. De plus, les RMS ne sont disponibles informatiquement qu'après la chaîne de traitement mensuel. Ce lien fait que toutes les modifications apportées au fil du mois ne peuvent être intégrées dans le RMS qu'en fin de mois.

## VIII.2. Le problème des indus

La gestion de la notification des indus est mal gérée par les RMS. Là encore c'est une spécificité de la CAF de Lille qui s'explique par le délai entre la date du blocage mensuel, date à laquelle on arrête de prendre les liquidations du mois pour le RMS du mois et la date de réception du courrier par l'allocataire : ce délai se situe aux alentours de 15 jours. Il a pour conséquence que l'allocataire reçoit souvent le RMS en début de mois pour une situation relative au mois précédent.

Ce système pose des problèmes dans la notification de l'indu. Quatre principaux points ont été évoqués :

1. Certains indus remontent à plus de deux ans. Or, il y a **prescription** pour les indus relatifs à une période supérieure à deux ans. Dans ces cas qui sont rares certes, lorsque l'allocataire reçoit la notification de l'indu, elle est erronée car elle se base sur un décompte des 24 mois du mois précédents.
2. Une demande de remise de dettes est envoyée systématiquement et l'allocataire a deux mois pour la renvoyer. Avec les RMS, il peut arriver qu'un indu repéré juste après la date du blocage mensuel ne soit notifié qu'un mois et demi après. Or, cette périodicité entre en contradiction avec les exigences du système de créances qui doit assez vite recouvrer et qui prévoit qu'un **courrier de relance** soit envoyé en début de mois. Un allocataire peut ainsi être dans le cas de figure où il reçoit une relance d'indu avant sa notification.
3. Ce problème de périodicité se produit également en cas de **transferts de caisse**, phénomène assez fréquent à Lille puisque le Nord compte huit caisses. Des courriers relatifs à l'indu de la nouvelle caisse peuvent être reçus avant la notification par la CAF de Lille du fait de la périodicité du RMS.
4. Enfin, le problème le plus important tient à **l'amalgame** fait par les RMS dans la notification des indus : le tableau de régularisation somme des **fonds infongibles** et sur plusieurs périodes ce qui aboutit parfois à une **notification fautive** des indus complexes. Le service contentieux s'interroge sur la conformité juridique de ces éléments.

## **IX. Suggestions pour une éventuelle extension**

### **IX.1. Les économies de courrier**

Actuellement, les **économies de courrier** liées aux RMS sont estimées à près de **15%**. Elles correspondent aux cas où plusieurs courriers auraient été envoyés dans le mois. Elles sont moins importantes qu'espérées mais devraient croître, car la CAF a comme projet d'intégrer d'autres courriers dans les RMS. Les NDP ne représentent que la moitié des courriers Cristal.

### **IX.2. Rassurer sur les lignes public et accueil**

Les agents sont particulièrement inquiets par rapport aux effets des RMS puisqu'un courrier suscite toujours des venues, selon eux. Un envoi en masse risque donc de provoquer une forte affluence.

Des travaux menés en interne montrent pour le moment qu'il n'en est rien : dans les personnes qui appellent ou qui viennent à l'accueil, les allocataires de l'unité 1 (concernés par les RMS) sont aussi nombreux que ceux de l'unité 2.

### **IX.3. Améliorer l'outil**

Actuellement, la mise en place des RMS crée une surcharge de travail importante pour les agents, concentrée en fin de mois et des procédés qui sont en régression par rapport à l'ancien système. Au quotidien, le RMS est donc contraignant au niveau technique, d'où la nécessité de réfléchir en interne à de nouvelles modalités d'organisation. L'amélioration des procédures pour le RMS allégera un certain nombre de ces points.

La présente monographie est issue de :

- **18 entretiens** réalisés auprès d'agents de la CAF de Périgueux
- **2 réunions** de groupe

Ont été interrogés des agents impliqués dans **toute la chaîne de production**, afin de mesurer les évolutions « évidentes » liées au RMS (liquidation et accueil), mais également les évolutions qui n'apparaissent pas au premier regard. C'est pourquoi l'échantillon est composé :

- de techniciens liquidateurs impliqués dans le projet dès son expérimentation ou lors de la généralisation
- d'agents de maîtrise et de cadres de ces mêmes groupes prestation
- d'un technicien en action sociale
- d'agents d'accueil (physique et ligne publique)
- d'un représentant des services généraux
- d'un représentant du service informatique
- de représentants des créances, du contentieux et du contrôle

Les réunions de groupe, qui ont réunies pour l'une d'entre elle des personnes en lien avec le public et pour la seconde plutôt des cadres et agents sans lien direct avec le public, ont permis de commenter les premiers résultats issus des entretiens des trois CAF, ainsi que des entretiens avec les allocataires, et ainsi d'affiner l'analyse.

La monographie est organisée autour de cinq thématiques:

- La présentation de la CAF et de ses spécificités
- Le déroulement de l'expérimentation
- Les atouts et les contraintes des RMS pour les allocataires selon les agents
- Les atouts et les contraintes des RMS pour les agents
- Les pistes évoquées pour la généralisation d'une telle mise en œuvre

## X. Présentation de la caf de Périgueux

### X.1. Les allocataires de la CAF

#### ► *Une CAF de taille moyenne*

Au 31 décembre 2004, la CAF de Périgueux compte **55 564 allocataires**. Si l'on rapporte ce nombre à la population au dernier recensement, le taux de couverture de la population est de 14%, inférieur au taux national (18%).

Parmi ces allocataires, **13 131 sont bénéficiaires d'un minimum social**, pour 23 212 personnes couvertes.

### ► **40 portefeuilles d'allocataires**

La gestion des prestations est réalisée par une **quarantaine de techniciens**, organisés en **4 groupes de prestations**. Ces groupes sont mis sous la responsabilité d'un agent de maîtrise, qui a notamment pour mission la vérification des indus, et d'un cadre.

Les techniciens font, en plus de la liquidation, **l'accueil téléphonique** sur leur portefeuille (ou le portefeuille d'un collègue du même groupe en cas de difficulté ou d'absence).

**L'accueil** est réalisé par des techniciens qui travaillent en binôme sur un portefeuille la moitié de leur temps en alternance.

En outre, une équipe spécifique est dédiée à la **ligne du public** (accueil téléphonique), et peut être amenée à renforcer l'accueil physique en cas de surcharge.

## **X.2. Les modes de communication**

Selon les agents, les modes de communication les plus utilisés par les allocataires de la CAF de la Dordogne sont le téléphone et le courrier<sup>6</sup>.

### ► **Les accueils**

La CAF de Périgueux possède pour accueillir le public **8 accueils personnalisés** (réception par un technicien conseil CAF) et **15 relais CAF**. Toutefois, l'accueil physique, même s'il est important, est moins développé que dans des zones urbaines ; la ruralité du département induit, malgré les accueils décentralisés, une contrainte forte sur la visite.

Les minima sociaux et en particulier les personnes qui ont des difficultés avec la relation écrite seraient les plus assidus à l'accueil des CAF, car ils ont besoin d'être rassurés par une relation humaine ou car ils ne comprennent pas les courriers. Certains arriveraient avec les courriers non ouverts, pour se les faire expliquer.

### ► **Le téléphone**

La CAF de Périgueux a préféré ne pas adopter la solution nationale. Les allocataires peuvent donc durant les horaires d'ouverture de la CAF appeler **directement leur conseiller**.

En outre, une ligne publique permet d'accueillir les allocataires durant des **plages élargies**, jusqu'à 19h durant la semaine et le samedi matin.

### ► **Les courriers**

Environ **1200 courriers sont reçus chaque jour et 30 000 courriers sont envoyés par mois**.

Les notifications, au nombre de 8 000 à 10 000 par mois, ne représentent donc qu'un tiers des flux d'envois.

---

<sup>6</sup> Cette affirmation est confirmée par les éléments statistiques obtenus dans l'enquête.

### ► *Les outils électroniques*

Site Internet comme e-mail sont, selon les agents – et également selon les résultats de l'enquête auprès des allocataires – **plutôt peu utilisés en Dordogne**. Les allocataires seraient en effet peu adeptes de ces moyens, d'autant qu'ils peuvent rapidement et aisément contacter leur CAF par téléphone. Un certain nombre d'agents eux-mêmes reconnaissent préférer le téléphone, plus direct, en particulier pour expliciter des problèmes de législation.

## **XI. Le déroulement de l'expérimentation**

Comme les autres CAF, la CAF de Périgueux a choisi une mise en œuvre en deux étapes : une **phase d'expérimentation** sur un petit nombre d'allocataires a précédé la **phase de généralisation**.

### ► *Une expérimentation*

L'expérimentation a consisté à produire les RMS pour **deux portefeuilles d'allocataires**. Les groupes de prestation qui ont accueilli l'expérimentation (1 et 4) ont été choisis au hasard, avec l'avis des cadres. Au sein des groupes, le choix des portefeuilles s'est effectué sur le volontariat des techniciens, ainsi que sur leur aisance avec l'informatique.

Durant les premiers mois, les RMS n'ont pas été envoyés aux allocataires. Les techniciens devaient les **relire dans leur intégralité** pour détecter les anomalies (erreurs par rapport au dossier, formulations ...) et les signaler. Ce travail leur prenait environ deux jours par mois. L'étape postérieure a été la focalisation dans la relecture sur la rubrique 1, celle qui posait encore le plus de problèmes.

Les techniciens expérimentateurs ont également été consultés sur les lots qu'il leur semblait importants de relire ; ils avaient, en plus de ceux qui ont été sélectionnés (voir infra) proposés la relecture des indus.

### ► *Et la généralisation*

La **généralisation** à l'ensemble des allocataires a été effectuée en **juin** à la CAF de Périgueux. Pour le premier mois (mai), les courriers ont été édités mais pas envoyés, afin de valider en « grandeur nature » l'ensemble de l'opération d'édition.

Depuis, les RMS sont envoyés à la place des NDP.

**Plusieurs choix** ont été effectués concernant la relecture, l'édition et l'envoi.

Concernant la **relecture**, sont renvoyés en fin de mois aux techniciens pour relecture, d'éventuelles modifications et choix d'envoi par le technicien les lots : décès (le courrier n'est alors pas envoyé), changement de responsable du dossier, NPAI (le technicien fait une recherche complémentaire d'adresse), sensibles (les lots sensibles sont par exemple les cas où de nombreux changements au cours du mois dans le dossier ont provoqué dans la rubrique 1 un message bateau ; le technicien est alors chargé d'améliorer la formulation).

En ce qui concerne **l'édition**, elle est réalisée par lots, avec vérification préalable que le lot ne comprend pas de RMS à feuillets multiples (sur trois pages, par exemple), ce qui décalerait toute l'impression. Ces feuillets multiples sont enlevés manuellement. L'édition dure environ 48h.

Les services généraux ont demandé à ce que soient réunis les RMS adressés à certains bailleurs qui en reçoivent beaucoup, ainsi qu'à certains organismes de tutelle (par exemple l'UDAF), afin de faire un envoi groupé. Ils souhaitent également que soient triés les notifications partant à l'étranger, dans les DOM, et, à terme, dans d'autres départements que la Dordogne.

En ce qui concerne **l'envoi**, le choix a été fait d'étaler les envois sur quelques jours, afin d'étaler en retour la réception des allocataires sur ces mêmes quelques jours. L'envoi est précédé du scannage des RMS comprenant des indus, comme cela était le cas avec les NDP.

## **XII. Apports et contraintes des RMS pour les allocataires**

Globalement, les agents de la CAF de Périgueux ont une image positive du RMS pour les allocataires ; la plus-value apportée selon eux à l'information, et donc à la qualité de service, justifie les – petites- contraintes de la mise en œuvre.

### **XII.1. Les plus values estimées des RMS**

L'ordre dans lequel les différents avantages pour l'allocataire sont cités varie selon les agents ; certains sont plus sensibles au contenu des notifications, d'autres au rythme d'envoi...

#### **✎ Une nécessaire révision des NDP**

Même si ce point n'est pas évoqué par l'ensemble des agents spontanément, tous s'entendent sur le fait que les précédentes notifications n'étaient pas optimales. Vieillotées sur leur forme, peu explicites sur le fond, elles ne mettent pas assez en exergue le lien entre les événements de la vie du dossier et l'impact sur les prestations. Certains évoquent même des plaintes reçues des allocataires sur le manque de clarté et de lisibilité de ces courriers.

#### **✎ Une information plus riche**

Un des points forts du RMS apparaît souvent aux agents comme la richesse d'information qui y est contenue.

**La rubrique 1** récapitule ainsi l'ensemble des événements s'étant déroulés durant le mois sur le dossier, et explícite ainsi les événements impactant sur les prestations.

**La rubrique 2** reprend l'ensemble des créances du dossier.

**La rubrique 3**, considérée comme la plus innovante, reprend pour l'allocataire l'ensemble de sa situation telle qu'elle est connue de la CAF ; cette optique n'avait jusqu'alors jamais été présentée à l'allocataire.

**La rubrique 4** enfin fait le point sur l'ensemble des prestations perçues le 5 du mois suivant.

L'information ainsi produite est à la fois **plus riche**, elle est également **plus globale** sur le dossier, puisqu'elle reprend l'ensemble des éléments connus de la CAF, l'ensemble des prestations auxquelles l'allocataire a droit. Cet élément est mis en regard, par les agents, des résultats de l'enquête de satisfaction, qui montrait, à Périgueux, une certaine attente de plus d'informations écrites.

### ✎ Moins de documents, une information plus fiable

Le second volet sur lequel la plus-value du RMS est soulignée par les agents est la périodicité. Le fait d'avoir « moins de paperasse » est en soi un apport, l'allocataire n'est pas noyé sous des courriers multiples. Le rythme mensuel semble suffisant, même pour les situations fortement évolutives, l'allocataire ayant, si besoin, toujours la possibilité de se renseigner par téléphone sur l'état de sa situation entre deux périodes.

En outre, le récapitulatif de la situation en fin de mois permet **d'éviter les courriers contradictoires**, ainsi que la confusion des allocataires entre les différents courriers reçus et les montants perçus qu'ils annoncent. Les RMS permettent une stricte congruence des montants annoncé et touché.

## XII.2. Les contraintes pour l'allocataire

Certains agents évoquent, souvent en les relativisant, trois types de défauts des RMS.

### ✎ Une abondance d'informations ?

Certains agents mettent en avant l'accroissement trop important d'informations, pour des populations qui sont déjà en difficulté avec des notifications « simples ». Plus que de les informer davantage, les RMS auraient alors tendance à les **noyer**.

En outre, le fait de **répéter chaque mois** (pour les allocataires pour lesquels la situation est évolutive<sup>7</sup>) l'ensemble de la situation de l'allocataire peut sembler **redondant**, et il semble peu probable qu'il vérifie chaque mois la véracité des informations.

Enfin, alors qu'à la CAF de Dordogne, un certain nombre de NDP n'étaient pas envoyées, car l'information qui y était contenue risquait de troubler l'allocataire plus que de l'informer, l'ensemble des RMS est envoyé, pouvant parfois créer de la confusion. Un des exemples cités concerne le déclenchement sur un événement interne d'une opération créant un indu, suivi d'une régularisation. Il ne semble pas utile d'informer l'allocataire de cette manœuvre purement administrative, qui n'a pas d'impact sur ses droits, et de l'inquiéter sans cause.

### ✎ Des rubriques à améliorer

**Deux rubriques font l'objet de remarques ; le tableau des régularisation et les événements déclencheurs.**

En ce qui concerne **la rubrique 2**, le principal grief qui lui est fait est son manque de clarté. Alors que la lecture d'un tableau est un exercice délicat, surtout pour des allocataires peu à l'aise avec l'écrit, ce tableau en particulier semble difficile à interpréter. La juxtaposition des colonnes « vous nous devez / nous vous devons » et la totalisation, en comprenant les phénomènes de compensation, semble obscure même à certains agents. D'autres, plus rares, louent au contraire la présentation synthétique de l'ensemble des créances et indus.

---

<sup>7</sup> il semble régner dans l'esprit de certains agents un peu éloignés de l'expérimentation une certaine confusion sur ce principe d'envoi des RMS dans le cas seulement où la situation est en évolution.

En ce qui concerne **la rubrique 1**, les difficultés existent lorsque des changements multiples sont intervenus sur le dossier. La formulation peut alors devenir assez irrationnelle, ou produire un « message bateau ». Il pourrait alors être plus intelligible de formuler les différentes modifications par catégorie d'événements (événements professionnels / familiaux / personnels ...) plutôt que par ordre chronologique.

#### ✎ **Un questionnaire sur les indus**

Une difficulté est soulevée par certains agents, portant sur **la périodicité de notification des indus**. En effet, si un indu se déclare le lendemain de l'arrêté des comptes, il ne sera, avec le nouveau système, notifié à l'allocataire qu'un mois après. Certains agents soulignent toutefois que rien n'empêche, si l'on estime que la notification sera trop tardive, de rédiger un courrier ad hoc.

#### ✎ **Une esthétique encore perfectible ?**

De façon anecdotique, certains agents évoquent l'esthétique du document. Sec, compact, il est parfois jugé encore perfectible sur ce point. En particulier, lorsque la rubrique 2 n'est pas présente, il semble illogique de tourner la feuille pour regarder le verso alors que le recto est quasiment vide ; certains allocataires risquent alors de passer à côté d'une partie de l'information.

### **XIII. Apports et contraintes des RMS pour les agents**

Les agents dont le travail est le plus fortement impacté par les RMS sont les techniciens et les agents d'accueil. Les autres services perçoivent quelques modifications, qui restent à la marge.

#### **XIII.1. Les techniciens et les agents d'accueil**

##### ✎ **Peu de variations au niveau de la liquidation des prestations**

A Périgueux, les agents ne font pas état de modifications dans leurs pratiques lors de la liquidation des prestations. Le seul point sur lequel ils ont été invités à porter une attention particulière est **la rédaction des événements générateurs** ; ce sont en effet leurs propos qui seront retranscrits ensuite dans la rubrique 1 ; plus ils sont clairs et explicites, plus les allocataires seront bien informés – et solliciteront moins l'accueil ou le téléphone.

##### ✎ **Une relecture sélective**

Ainsi qu'il l'a déjà été évoqué, un choix a été fait sur les RMS relus par les techniciens en fin de mois.

Le protocole est donc le suivant.

Quotidiennement, **l'agent de maîtrise vérifie le bien-fondé des indus** établis depuis la veille ; la formulation comme le montant de l'indu ne sont en revanche pas vérifiés.

A la fin du mois, les RMS décès, NPAI et sensibles sont vérifiés. Ces lots représentent par technicien de 3 à 10 RMS mensuels, soit moins d'une heure de travail de vérification.

Dans un grand nombre de cas, **les techniciens souhaiteraient revoir en fin de mois plus de notifications que les lots définis**. Ils souhaiteraient notamment revoir les indus, ainsi que certains dossiers, qui n'ont pas de caractéristiques spécifiques, mais pour lesquels ils savent que la situation est complexe ou l'allocataire fragile. Ils imaginent alors indiquer, lorsqu'ils travaillent au cours du mois sur le dossier, qu'ils souhaitent que ce RMS en particulier leur soit soumis en fin de mois pour relecture.

#### ✎ Une concentration des flux de contact

Au niveau des techniciens, des agents d'accueil, et de la ligne du public, est ressentie **une pression accrue des contacts allocataires au moment de la réception des RMS**, soit entre le 30 du mois *m* et le 5 du mois suivant. Cette concentration des contacts ne semble pas poser de difficultés particulières aux techniciens qui reçoivent les allocataires au téléphone ; la part téléphone / réponse au courrier s'en trouvant pendant quelques jours modifiée, sans que cela ne semble remettre en cause le traitement des dossiers. La CAF de Périgueux est à jour dans le traitement des informations.

En revanche, **l'afflux d'allocataires à l'accueil semble poser plus de difficultés pour la gestion du flux**, les agents éprouvant alors le besoin de se faire seconder et ayant moins de temps à consacrer à chaque allocataire. Cette concentration semble toutefois pour le moment gérable avec les moyens de la CAF.

#### ✎ Une difficulté à mesurer l'évolution du nombre de contacts

Lissée sur le mois, les agents ont de grandes difficultés à mesurer l'évolution du nombre de contacts.

Sur le plan statistique, les contacts ne semblent en effet pas très différents des années passées. Les agents évoquent d'ailleurs la difficulté qu'ils éprouvent à remplir les statistiques, surtout pour l'accueil téléphonique. D'une part, le temps manque parfois entre deux appels pour comptabiliser le premier. D'autre part, la motivation de l'appel, et en particulier le fait que l'appel soit initié par un RMS n'est pas facilement détectable par téléphone – cela est plus simple en face à face - . Les statistiques de motifs de contacts seraient donc difficiles à interpréter.

En outre, chaque mois depuis la parution du RMS a correspondu à un événement particulier (comme par exemple l'ARS en septembre) ; il est donc particulièrement difficile de scinder ce qui est lié au RMS ou à ces événements dans la vie de la CAF.

Certains agents estiment que le nombre de contacts augmente. Pour eux, le RMS délivrant plus d'informations suscite plus de contacts. En outre, le document n'empêcherait pas les allocataires de venir à d'autres moments du mois (au moment du paiement, ou lorsqu'ils ont une question concernant un changement de situation ou des droits potentiels, par exemple).

D'autres au contraire estiment que le nombre de contacts diminue grâce aux RMS. Plus clairs, plus explicites sur les motifs en particulier des actions sur le dossier, les RMS généreraient alors moins de besoins d'explication complémentaire.

**Une troisième catégorie d'agents, la plus nombreuse, estime que le besoin de contact est identique**, les allocataires venant plus pour le fond que pour la forme, et les contacts naguère produits au moment du paiement étant simplement déplacés au moment de la réception du RMS.

#### ✎ **Et peu de nouveautés dans les motifs des contacts**

Les motifs des contacts des allocataires n'ont, selon les agents, guère changé par rapport aux NDP. En effet, les réactions au document en lui-même ont été relativement éparses, essentiellement lors de l'envoi du 1<sup>er</sup> RMS (pour l'allocataire).

Les réactions à son contenu sont plus nombreuses, **mais ne diffèrent pas des réactions au contenu des précédentes notifications**. Les indus sont tout d'abord une cause importante de contacts, pour explication ou pour réclamation. Certains allocataires cherchent également les explications, parfois même sans ouvrir l'enveloppe contenant le document.

Le seul **nouveau motif de contact** qui est perçu par les agents est **la mise à jour de la situation**. Les allocataires signalent en particulier des évolutions dans leur composition familiale (cas typique de l'enfant qui n'est plus au foyer) et, moins souvent, professionnelle. Certains allocataires téléphonent ou écrivent pour signaler qu'ils sont en accord avec le descriptif de leur situation fait par la CAF. Ce type de contact apparaît positif aux agents, car il permet de mettre à jour les fichiers, et, à terme, de limiter les indus.

### **XIII.2. Les autres services**

#### ✎ **Un impact ambivalent sur le courrier**

Un point qui est fréquemment évoqué est **l'économie potentielle** de courrier. Les dossiers faisant l'objet dans un même mois de plusieurs modifications, et pour lesquels le RMS prend donc la place de plusieurs documents, sont généralement estimés entre 15 et 20% ; une économie de cet ordre devrait alors être réalisée dans l'édition et dans l'envoi.

Dans les faits, il apparaît que cette économie n'existe pas à la CAF de Périgueux.

L'économie sur l'édition est compensée, en temps et en encre, par le fait que les notifications sont désormais recto / verso.

L'économie sur le courrier n'existe pas, dans la mesure où de nombreuses notifications n'étaient auparavant, pour des raisons diverses, pas envoyées. Il apparaît alors que les frais d'affranchissement auraient plutôt augmenté. Cela correspond toutefois à une information plus complète de l'allocataire, aujourd'hui systématiquement informé des mouvements sur son dossier.

Un autre élément sur l'impact des notifications concerne là encore la **concentration**, en fin de mois, de l'édition, de la mise sous pli, du scannage, et de l'envoi des documents. Cette concentration du travail – même si les envois sont étalés sur plusieurs jours – est particulièrement problématique lorsqu'elle se cumule avec l'envoi d'autres documents et / ou des congés, absences de personnel.

### ✎ Une implication limitée du service informatique

**Les développements étant réalisés au niveau national**, l'implication du service informatique est relativement faible dans l'expérimentation. A cet égard, certains agents auraient souhaité être plus impliqués dans les choix faits.

En revanche, le soutien dont ils ont bénéficié mensuellement leur a permis de mener effectivement à bien les envois de RMS.

A Périgueux, aucun matériel nouveau n'a dû être acheté pour les RMS ; certaines configurations en revanche ont dû être modifiées, ce qui a été effectué par un agent du niveau national.

**Pour le moment, les procédures ne sont pas stabilisées**, et chaque mois engendre de nouveaux questionnements, résolus avec le CERTI.

### ✎ Des impacts à la marge pour les autres services

Les autres services, informés depuis la généralisation pour la plupart, ne voient pour le moment pas d'impact du RMS.

**Au niveau du contrôle**, l'agent interrogé n'a eu qu'une ou deux interrogations sur le document lors de ses visites.

**Au niveau de l'action sociale**, l'agent interrogé n'a eu qu'un questionnaire d'allocataire, qui se demandait ce que signifiait la notification d'une prestation, dont il n'était jusqu'alors pas informé par la CAF, qui est directement versée à un tiers.

**Au niveau du contentieux**, le RMS est pour le moment trop récent pour que des effets puissent transparaître ; les agents signalent toutefois qu'il est possible que les RMS, grâce au récapitulatif de situation, limitent le nombre d'indus.

En revanche, en amont, **le service créances** perçoit un impact de la rubrique 2 ; sa formulation incisive (« vous nous devez ») inciterait plus que la précédente les allocataires à payer immédiatement et par chèque leur créance. Le service constate donc un afflux de chèques peu de temps après la réception du RMS.

## XIV. Des conditions pour l'extension ?

Interrogés sur leur sentiment global vis-à-vis du RMS, **les agents de la CAF de Périgueux sont, dans leur majorité, positifs**. Ils évoquent la plus-value d'information pour l'allocataire, même si certains points de mise en œuvre restent à parfaire ou demandent une réflexion sur une meilleure organisation pour gérer les contraintes. Ils se positionnent positivement sur l'extension à d'autres caisses de cet outil, en émettant un certain nombre de suggestions ou de conditions.

Au global, et malgré quelques réticences considérées comme habituelles lors de l'introduction d'une nouveauté, les agents considèrent que le RMS ne modifie pas structurellement leurs pratiques professionnelles, et en tout cas pas suffisamment pour ne pas justifier la plus-value pour l'allocataire.

### ✎ **La taille de la caisse**

De nombreux agents soulignent que la CAF de Périgueux est relativement modeste, et que les problématiques ne sont pas forcément identiques dans d'autres CAF ; les difficultés soulignées à Lille confortent ce point de vue.

### ✎ **L'organisation de la caisse**

L'organisation de la CAF de Périgueux (et en particulier l'accessibilité au téléphone, l'absence de retard dans les courriers) et les modes de contact privilégiés des allocataires (téléphone) semblent aux agents des points facilitateurs dans la mise en œuvre des RMS.

### ✎ **La progressivité**

La progressivité de la mise en œuvre semble avoir été également un élément facilitateur ; la prise en charge progressive des RMS, par des techniciens testeurs, et, de fait, par leurs collègues (absences, technicien occupé) a permis une appréhension progressive, ainsi qu'une mesure des flux générés par les RMS.

### ✎ **L'étalement de l'envoi**

Pour les agents de Périgueux, le choix retenu de l'étalement de l'envoi permet également de minimiser le désagrément de la concentration des contacts sur une semaine dans le mois. Une réflexion peut également être conduite sur le moment de l'envoi dans le mois.

### ✎ **L'évolution de l'outil**

Certains points, soulignés au cours de la monographie, semblent néanmoins devoir faire l'objet d'une évolution, et notamment :

- les rubriques 1 et 2 devraient être clarifiées
- les techniciens sollicitent la possibilité de relire en fin de mois des RMS choisis par eux.
- 

### ✎ **La prévision des flux**

Dans l'optique d'un développement dans d'autres caisses, les agents de la CAF de Périgueux mettent l'accent sur la prévision des flux d'allocataires et en particulier leur concentration en début de mois. Cet élément, sans apparaître insurmontable, doit être anticipé pour une bonne gestion.

### ✎ **Une condition-clé : le sentiment de plus-value**

Un des éléments probablement les plus facilitateurs de la mise en œuvre à Périgueux est le sentiment, quasi unanime, des agents de la plus-value produite par le RMS pour les allocataires.

La présente monographie est issue d'une quinzaine d'entretiens réalisés auprès d'agents de la CAF de Carcassonne. La finalité est de comprendre les choix de la CAF en matière de mise en œuvre des RMS et d'appréhender l'opinion des personnels sur l'efficacité de l'expérimentation.

Cette investigation a permis de recueillir le sentiment de personnels impliqués de manière différenciée dans l'expérimentation.

Ainsi ont été interrogés des agents impliqués dès les débuts de l'expérimentation, des personnels entrés dans le dispositif après la généralisation, des représentants de services plus transversaux : contentieux et informatique.

Ces entretiens ont été suivis de deux réunions de groupe, l'une avec des techniciens, l'autre avec les responsables, qui visaient à échanger sur les résultats de l'enquête téléphonique auprès des allocataires et sur la situation des trois CAF vis-à-vis de l'expérimentation.

La monographie comporte quatre thématiques:

- La présentation de la CAF et de ses spécificités
- Le déroulement de l'expérimentation
- Les atouts et les contraintes des RMS pour les allocataires selon les agents
- Les atouts et les contraintes des RMS pour les agents

## **XV. Présentation de la caf de Carcassonne**

### **XV.1. Une organisation territorialisée**

L'approche territorialisée choisie par la CAF de Carcassonne permet de mettre en évidence les axes prioritaires de développement local et d'assurer une cohérence entre implantation géographique et besoins des usagers et des partenaires.

Cette approche s'exprime par l'organisation en **cinq territoires** de l'ensemble des services d'intervention.

Ainsi les différents métiers œuvrent en complémentarité sur un même pays : conseillers techniques polyvalents auprès des collectivités territoriales et des associations, conseillères en accompagnement social pour l'accès aux droits, agents d'accueil dans les pôles CAF, travailleurs sociaux ...

### **XV.2. La population de l'Aude**

Le département de l'Aude occupe une superficie de 6 139 km<sup>2</sup> pour une population totale de 309 952 habitants (recensement INSEE 1999).

438 communes sont dénombrées dont 410 de moins de 1000 habitants. Elles sont réparties en cinq pays, correspondant à des bassins de vie et d'habitat.

A noter, un taux d'évolution annuel moyen de la population supérieur à 1%.

### XV.3. Les allocataires de la CAF

#### ► *Caractéristiques*

La CAF de l'Aude compte **54 899 allocataires** au 31 décembre 2004, soit une augmentation de 2,4% par rapport à l'année précédente. Sur les trois dernières années, le nombre d'allocataires dans l'Aude a progressé de 6,69% (2,17% en moyenne nationale).

**Au 31 décembre 2004, le nombre de personnes couvertes par la CAF (137 524) est en progression, et atteint le taux de 44,37% de la population de l'Aude (43,36% en 2003).**

L'âge des allocataires reflète la situation démographique du département :

- 19,4 % des allocataires ont moins de 30 ans
- 31,1 % des allocataires ont de 30 à 39 ans
- 25,5 % des allocataires ont de 40 à 49 ans
- 23,9 % des allocataires ont 50 ans et +

La répartition de la population allocataire par nature de prestations se révèle comparable entre les pays. Les taux sont très proches de la répartition départementale

- prestations « Famille » : 28%
- prestations « Petite Enfance » : 11%
- Prestations « Logement et Habitat » : 40%
- Prestations « Soutien aux personnes en difficulté » : 21%

40,4% des allocataires bénéficient d'au moins deux prestations.

#### ► *Focus sur le contentieux*

Le service juridique assure la gestion de la Commission de Recours Amiable dont les motifs de saisine portent essentiellement sur les aides au logement et le Revenu Minimum d'Insertion.

**4,17 % de la population allocataire** a saisi la **Commission de Recours Amiable** en 2004 (3,76 % en 2003).

**En Allocation de Soutien Familial Récupérable**, on comptait 983 dossiers au 31 décembre 2004.

Le service juridique assure également la gestion et le suivi de 2 449 dossiers donnant lieu au versement provisoire d'une ASF dite non recouvrable soit, dans l'attente d'un jugement fixant une pension alimentaire (887 dossiers), soit dans le cas où l'un des parents est temporairement hors d'état de subvenir à l'obligation alimentaire (1 552 dossiers).

**La prévention des indus** est un axe de travail privilégié de la CAF de l'Aude par la mise en oeuvre d'actions d'information ciblées, d'actions de contrôle visant à réduire l'ampleur du phénomène.

En 2004, les mesures de prévention suivantes ont été finalisées :

- information adressée à tous les allocataires nouvellement immatriculés avec l'envoi du livret d'accueil
- mise en distribution d'enveloppes retour adressées avec les déclarations trimestrielles RMI et API ayant permis de limiter la suspension de droits
- meilleure information des usagers sur la notion de vie maritale par la diffusion d'un livret d'accueil Allocation de Parent Isolé

- exploitation du fichier national RMI pour éviter les multi-affiliations entre organismes
- **expérimentation du relevé mensuel de droits et de situation restituant les éléments de situation de l'allocataire connus dans le fichier**

[...]

#### **XV.4. Les modes de communication**

##### **► L'accueil physique**

En 2004, on compte **10 points d'accueil** accueillant des pôles CAF qui regroupent l'accueil administratif effectué par un Technicien conseil et l'accueil animé par une Conseillère en Economie Sociale et Familiale.

Après une évolution sensible de la fréquentation des points d'accueil en 2003 (+7,3%) due notamment à des circonstances exceptionnelles, on constate une stabilisation pour 2004. Les visites au siège ont diminué de 2,8% au bénéfice des autres points d'accueil (+1,9%).

Plus de 91% des allocataires sont reçus en moins de 20 minutes et 98 % en moins de trente minutes.

##### **► L'accueil téléphonique**

La mise en place de la **Solution Nationale Téléphone** s'est concrétisée en juin 2004 avec une extension de l'amplitude d'accueil à 30 heures par semaine.

Au cours de l'année 2004, 165 016 communications téléphoniques ont été reçues (+16,6% par rapport à 2003). Parmi les appels destinés à un agent, 91 % ont été traités.

Le nombre d'appels traités par le serveur vocal interactif est en forte progression, notamment depuis la SNT (58 851 appels traités en 2004, contre 17 896 en 2003).

##### **► Utilisateurs des outils télématiques**

L'utilisation des **bornes interactives** et des Minicaf est en progression de 28 % par rapport à l'année 2003.

L'utilisation **d'Internet** connaît une véritable ascension avec :

- une augmentation de 59 % des demandes d'aides au logement reçues par mail
- 1 114 déclarations de ressources enregistrées sur Internet (+89% par rapport à 2003)
- 5 172 messages transmis sur la rubrique de dialogue (+78% par rapport à 2003)
- 142 880 pages lues (+204 % par rapport à 2003)

##### **► Modes de communication : actions et promotion**

La mise en place et la promotion d'outils alternatifs par rapport au courrier, au téléphone et à l'accueil s'inscrivent dans le cadre du Schéma directeur de la Communication 2001-2004, adopté par le conseil d'administration.

##### **❖ l'information des allocataires :**

- réalisation de dépliants locaux
- livret d'accueil pour les nouveaux allocataires
- envoi de la revue Vie de famille ....

❖ les outils de **communication électronique**

- valorisation des bornes interactives
- promotion des outils télématiques
- envoi avec les notifications de droits d'une carte postale Internet représentant la home page avec la rubrique actualité sur la saisie de la déclaration de ressources en ligne

❖ une action en faveur des personnes **malentendantes**

- mise en place du service de visio interprétation « WebSourd » au siège.

**Au total, en 2004, en moyenne, la CAF de l'Aude a reçu par allocataire :**

- **2,1 visites**
- **3 appels téléphoniques**
- **7 courriers**
- **12 pièces**

## **XVI. Le déroulement de l'expérimentation**

La mise en œuvre de l'expérimentation RMS s'est déroulée de la manière suivante :

- sélection en **septembre 2004** d'un **échantillon d'allocataires** recevant jusqu'en novembre un **double envoi** : RMS et ancienne notification
- implication d'un **groupe ou pôle d'agents** dans l'expérimentation : groupe pilote
- analyse des retours à l'accueil liés au RMS (impact du fond ou de la forme)
- **généralisation** en avril 2005

### **La CAF de l'Aude est la première à avoir initié la généralisation des RMS.**

Les autres CAF ont poursuivi l'expérimentation durant l'été. La généralisation est actuellement inachevée à Lille.

Les agents interrogés n'ont souligné aucun frein majeur à cette extension.

Selon eux, les allocataires n'ont pas été déstabilisés par les changements occasionnés. Durant la phase transitoire précédant la généralisation, les agents ont été surpris du peu de manifestation des allocataires au sujet des RMS. La plupart des sollicitations ne concernaient pas les RMS stricto sensu, ne touchaient pas la forme mais le contenu : indu, compensation...

Hormis la concentration des flux en début de mois, les agents ne pensent pas que l'expérimentation RMS ait impacté leur pratique professionnelle.

**En revanche, pour tous les agents, une telle généralisation n'est possible que dans des conditions de traitement à jour des dossiers. Un stock trop important de dossiers serait un frein à la généralisation des RMS.**

La Caf de l'Aude a communiqué tôt sur l'expérimentation RMS dès avril via un article dans le magazine Vie de familles à destination des allocataires, dans le journal CommunicaF à l'attention des partenaires. Une conférence de presse a relayé l'information dans les principaux journaux locaux.

## XVII. Apports et contraintes des RMS pour les allocataires selon les agents

### XVII.1. Les plus values estimées des RMS

#### ► *Une rénovation nécessaire des anciennes notifications de droits*

La totalité des agents interrogés ont pointé le caractère **inévitabile** d'une réforme des anciennes notifications de droits. Ces dernières sont qualifiées de **complexes**, tout en étant **parcellaires** dans la restitution de l'information. Les agents soulignent la **difficulté de compréhension** légitime des allocataires, surtout des publics dits fragiles ou en grande difficulté avec l'écrit.

Le caractère **technique** de l'information et la formulation jugée **succincte** de l'explication donnée ne participaient pas d'une appréciation correcte du document par l'allocataire.

La **périodicité de ces notifications** est également jugée inadéquate. Toute intervention sur le dossier donnant lieu à l'envoi d'une notification, l'allocataire pouvait recevoir **plusieurs courriers**, parfois **contradictaires**, dans un laps de temps très court.

#### ► *Une meilleure appropriation de l'information par l'allocataire*

##### ✎ **Le caractère mensuel de l'envoi**

La mensualisation du RMS évite de générer des **courriers multiples** produits dans l'ancien système à chaque intervention sur le dossier. Selon les agents, « trop d'information tue l'information ».

Les allocataires ne reçoivent désormais qu'une seule information, stabilisée en fin de mois. Les agents jugent la **périodicité pertinente** dans le sens où elle **s'accorde avec le caractère mensuel du droit versé**.

De plus, cette « mensualité » se montre **congruente avec l'environnement quotidien** et administratif de l'allocataire puisque la plupart des organismes bancaires, de téléphonie... agissent de la sorte. On peut ainsi s'attendre à ce que le RMS soit remarqué et attendu en fin de mois par l'allocataire et donc qu'il bénéficie d'une bonne intégration à la gestion mensuelle du quotidien des familles.

##### ✎ **Une lisibilité accrue**

La plupart des agents mentionnent le gain de lisibilité des RMS. Le document dans sa forme est jugé **plus clair, plus simple, plus lisible**. Chaque rubrique est globalement bien identifiée. Le **langage** est jugé moins administratif, moins technique et ainsi plus proche du quotidien des gens. Un **point d'équilibre** semble atteint entre la forme adoptée et la synthèse de l'information livrée. La présence de **tableaux** participe de cet équilibre dans les cas les plus simples, en dehors de compensation.

##### ✎ **Une meilleure valorisation du motif de régularisation du droit**

La plus value notable des RMS réside dans le **récapitulatif de situation** donné à l'allocataire. Dans les anciennes notifications, la régulation du droit semblait déconnectée, pour l'allocataire tout au moins, du motif ayant entraîné cette régularisation. Avec les RMS, le **lien de cause à effet** semble rétabli. Le récapitulatif de la situation familiale, professionnelle ou de l'événement ayant eu une incidence sur le droit... permet notamment à l'allocataire de mieux comprendre l'état de son droit.

## ↘ Une mobilisation accrue des allocataires

La meilleure appréhension de son dossier par l'allocataire se traduit par **une mobilisation croissante**. Les agents notent une **réactivité** plus grande des allocataires à la réception de leur relevé mensuel.

Un nombre important s'est manifesté à l'accueil ou par les autres moyens de communication pour **signaler une erreur** dans le récapitulatif de leur situation. Les erreurs portant le plus souvent sur le nombre d'enfants à charge ou la situation professionnelle.

Les agents remarquent également une réactivité plus importante concernant **l'indu**. Sans doute signalé plus clairement ou plus visiblement par le tableau accompagné de la formule « vous nous devez », nombre d'allocataires se sont manifestés pour une demande d'information ou une régularisation.

Les agents espèrent que cette réactivité se poursuive et qu'elle évite de la sorte la complexification des situations d'indu faute d'attention de l'allocataire. Le signalement mensuel et systématique de l'indu devrait influencer sur les délais de réaction des allocataires et ainsi **prévenir les contentieux** les plus lourds.

Les agents soulignent l'investissement particulier de la CAF en matière de prévention de l'indu et de communication en direction de l'allocataire. Ils notent à ce titre que le rappel des voies de recours pour les allocataires sur les RMS est une bonne chose.

De manière générale, les agents mettent l'accent sur **la dimension « responsabilisante » du RMS**. L'approche globale de la situation de l'allocataire, la motivation plus pédagogique de la régulation du droit vont dans le sens d'une valorisation de l'autonomie de l'allocataire qui semble avoir plus de facilité à appréhender les données de son dossier et à réagir sur sa situation.

### XVII.2 Les contraintes pour l'allocataire

#### ► *Un document encore complexe*

Pour la majorité de la population allocataire, le RMS est une plus value en terme de simplification administrative. Toutefois, deux situations peuvent encore mériter une clarification.

D'une part, les agents globalement satisfaits de la forme du document s'interrogent toutefois sur la réception par une cible particulière de public : **les plus démunis face à l'écrit**.

Pour cette catégorie de public, le document est peut-être encore complexe. Certaines rubriques sont sans doute encore à travailler dans le sens d'une plus grande simplification.

D'autre part, le signalement de l'indu est estimé dans la plupart des cas clair. Cependant, le phénomène de **compensation** est complexe à rendre lisible. La juxtaposition des **deux colonnes (+/-) du tableau** suscite une certaine incompréhension, surtout pour les publics les plus en difficulté avec l'écrit. Il conviendrait d'aménager cette rubrique en l'accompagnant sans doute d'une phrase dans un langage simple. Les agents ont conscience de la difficulté de ces éventuels aménagements. Quel que soit le document, soulignent-ils, ce type de public

éprouvera des difficultés de compréhension. L'accueil de la CAF prend le relais en jouant son rôle d'accompagnement des publics.

#### ► *Une notification mensuelle de l'indu*

Les agents soulignent les éventuelles contraintes du signalement de l'indu en fin de mois. Les notifications au fil de l'eau de l'ancien système permettaient une régularisation de la situation par l'allocataire en cours de mois évitant peut-être le prélèvement. Dans le système RMS, un indu de début de mois ne sera notifié qu'en fin de mois ; le **délai de réaction de l'allocataire se trouve écourté**, le prélèvement éventuellement initié. Les agents s'interrogent sur la légalité de ce retard induit dans les délais de recours.

### XVIII. Apports et contraintes des RMS pour les agents

#### XVIII.1. La plus value estimée des RMS

#### ► *Une bonne surprise : pas de renforcement de l'accompagnement de l'allocataire*

Certains agents, qui étaient au début de l'expérimentation les plus perplexes sur la pertinence de la rénovation des écrits, se montrent actuellement convaincus de l'efficacité du RMS, notamment en raison du peu d'accompagnement généré par le RMS.

D'une manière globale, les agents **n'ont pas noté de réaction particulière des allocataires** due spécifiquement au RMS ; cette constatation a même fait l'objet d'un grand étonnement dans la phase transitoire. Très peu d'allocataires ont été déstabilisés par le RMS.

Les sollicitations étaient de même nature que celles produites par les anciennes notifications. L'indu ou la suspension du droit sont les principaux motifs de contact des allocataires.

La mise en œuvre du RMS n'a ainsi pas inauguré un surcroît d'accompagnement.

#### ► *Une base de communication intéressante*

Certains agents vont plus loin en signalant le RMS comme une **base de communication**, un document « **pédagogique** ».

La lisibilité du RMS dans sa forme et dans son contenu inaugure une certaine stabilité dans la relation entre l'agent et l'allocataire.

La relative complétude du document permet à l'agent de s'en servir comme base d'explication de la situation de l'allocataire.

L'agent dans les cas les plus simples peut faire l'économie du retour à l'écran même si dans un souci d'exactitude les agents le font quasi systématiquement. Les agents de plus apprécient le fait de n'être plus pris en défaut par des allocataires plus que perplexes devant des courriers contradictoires.

### ► *Plus de recul sur le traitement des dossiers*

Certains agents considèrent que le caractère mensuel du RMS peut inaugurer plus de **sérénité dans le traitement des dossiers**. Ils n'ont plus à gérer les conséquences d'envoi de courriers contradictoires durant le mois : les appels de réassurance, d'information.

Le système RMS présente l'avantage de formaliser peut-être moins rapidement les situations et de laisser plus de temps à l'agent pour prendre la mesure de l'événement. Sont évoquées notamment les situations de changement de garde partagée entre parents séparés et le versement des allocations familiales. Le délai d'intervention sur le dossier (recours au contrôleur éventuellement) est estimé plus adéquat en terme de recul pris sur la situation.

### ► *Une économie d'affranchissement*

Au-delà du service rendu à l'allocataire, les agents insistent également sur l'économie de courriers estimée à **1500 courriers**. De 8500 courriers, la CAF est passée à 7000 envoyés.

## **XVIII.2. Les contraintes occasionnées par les RMS**

### ► *Une concentration des flux en début de mois*

Tous les agents signalent une concentration des flux en début de mois. A la réception des RMS, les allocataires prennent contact avec la CAF pour information, régularisation. Ce phénomène est particulièrement ressenti à **l'accueil** où le volume de personnes reçues augmente notablement. Les permanences territorialisées de la CAF sont sans doute les plus impactées en considération du nombre d'agents moins important pour absorber les flux.

L'activité mensuelle anciennement répartie tout au long du mois est **concentrée sur les trois premiers jours**.

Pour le moment, les agents ne pensent pas qu'une organisation spécifique du travail s'impose même si durant ces quelques jours, l'activité de la corbeille, la gestion des stocks ralentit sensiblement.

Afin d'atténuer les flux en début de mois, les agents proposent d'échelonner l'envoi des RMS en isolant les lots sensibles. Actuellement, les déclarations trimestrielles RMI et API sont envoyées en amont par rapport au RMS.

### ► *Une normalisation du produit attendue par l'informatique*

Le service informatique de la CAF signale **les difficultés de la mise en œuvre** d'un tel produit.

La création du produit et **toutes les procédures dédiées** ont été effectuées par le centre d'étude de Lyon. La CAF s'est révélée **fortement tributaire** de ce service ce qui ne fut pas sans conséquence lors de l'absence par exemple des référents techniques. D'une manière générale, le service informatique déplore cette dépendance et le peu de visibilité sur les procédures et la mise en œuvre.

Le produit à l'heure actuelle est **encore à stabiliser**, des **problèmes techniques** sont à régler :

- la puissance du matériel d'impression,
- la mise sous plis au-delà de trois feuillets,
- la révision des lots sensibles...

sont autant de soucis à solutionner, avant d'envisager une stabilisation définitive et a fortiori une généralisation.

A noter, la **concentration de l'activité du service informatique** en fin de mois pour l'édition des courriers. La durée d'édition des RMS est passée de trois jours en début d'expérimentation à un jour ou un jour et demi actuellement.

### **XVIII.3. Un impact neutre sur les pratiques professionnelles**

Les agents ne mentionnent aucun impact des RMS sur leur pratique professionnelle au sens strict. Leur outil de travail est identique, seule l'émission de la notification en fin de mois est considérée comme un changement.

### **XVIII.4. Un retour aux anciennes notifications inenvisageable**

Les agents dans leur ensemble ne sont pas favorables à un retour au précédent système. Le RMS en tant que produit est perfectible ; certains points sont à travailler mais le principe est viable est la plus value pour l'allocataire certaine. De plus, l'économie en terme d'affranchissement semble démontrée.

## **INTRODUCTION**

---

La Caisse Nationale des Allocations Familiales, via les Conventions d'Objectifs et de Gestion signées avec l'État, se situe dans une **démarche d'amélioration du service**. Une autonomie plus grande de l'utilisateur, une meilleure appréhension et appropriation de son environnement participent des effets de cette démarche qualité.

En particulier, précédant la mise en œuvre de la « Charte Marianne », charte générique de l'accueil destinée à tous les services administratifs, la CNAF a procédé à un **aménagement des courriers** automatisés notifiant les changements de droits aux allocataires. Elle cherche ainsi à améliorer la qualité et la personnalisation du service rendu.

Les principaux changements opérés portent sur une *présentation* plus synthétique, moins rédactionnelle, notamment via des tableaux comprenant davantage d'informations. Ces courriers, par ailleurs, font l'objet d'un *adressage récapitulatif* de fin de mois et non plus « au fil de l'eau » en fonction des changements intervenus dans la situation de l'allocataire et de ses droits. Pour finir, il restitue « *le nouvel état* » de l'allocataire tel qu'il est connu par la CAF.

### **La branche Famille de la Sécurité sociale a souhaité analyser :**

- **l'éventuelle amélioration de la communication écrite à destination des allocataires et,**
- **l'impact des nouveaux courriers sur la charge de travail du personnel, dans l'optique d'une généralisation potentielle de ces notifications.**

### **Méthodologie**

Afin d'évaluer les effets de ces nouvelles notifications sur l'ensemble des personnes concernées, deux modes d'investigation complémentaires ont été utilisés.

**Une enquête auprès des allocataires** a permis d'appréhender leur opinion sur les nouvelles notifications, de mesurer leur perception de la nouveauté, d'évaluer leur satisfaction sur différents points.

**Une enquête auprès des agents** a permis de mesurer l'évolution de leur travail quotidien, en terme de simplification des tâches, de gestion des dossiers etc. lié à la mise en œuvre des RMS. La CNAF a effectué, parallèlement à ce travail, une analyse de la variation des flux de contacts allocataires, afin de quantifier l'évolution de l'activité liée à cette nouvelle procédure.

**Le présent rapport présente les résultats de l'enquête menée auprès des allocataires.**

#### **✎ L'échantillon**

**1069 allocataires** ayant reçu plus de 2 RMS ont été interrogés dans les 3 CAF, selon la répartition suivante :

- CAF de Lille : 425 personnes,
- CAF de Périgueux : 321 personnes,
- CAF de Carcassonne : 323 personnes.

**4 strates d'allocataires** ont été retenues, identiques à celles qui ont été composées pour l'enquête de satisfaction nationale :

- allocataires percevant seulement des allocations familiales : 384,
- allocataires percevant seulement des allocations de logement : 192,
- allocataires percevant uniquement des prestations familiales et de logement : 193,
- allocataires percevant au moins un minimum social : 191,

En outre, des individus « hors strate » ont été interrogés : 106.

Les allocataires ayant reçu **le plus de RMS** ont été privilégiés.

### ✎ Le questionnaire

Les allocataires ont été interrogés par téléphone durant environ **15 minutes**.

Les thèmes abordés ont été les suivants<sup>8</sup> :

- Information sur l'allocataire et son conjoint : niveau de diplôme, aisance avec l'écrit, situation face à l'emploi...,
- Opinion sur les courriers de la CAF d'une façon générale : nombre de courriers reçus et motifs, satisfaction, attente par rapport aux courriers,
- Opinion sur les RMS : nombre de RMS reçus, perception du changement, mesure du souvenir sur le contenu, opinion sur les courriers dans leur ensemble et pour chacune des rubriques...,
- Contacts avec la CAF : modes de contact utilisés, fréquence, satisfaction.

Le questionnaire est essentiellement composé de questions fermées mais comporte quelques questions ouvertes qui permettent de recueillir les attentes et suggestions de manière qualitative.

En outre, un volet de questions adressées aux enquêteurs, situées à l'issue du questionnement allocataire, permettait de mesurer les conditions de déroulement de l'entretien, ainsi que l'aisance de l'interlocuteur avec le questionnement et la langue française.

### ✎ Un test

Un test a été effectué auprès de 50 allocataires de la CAF de Carcassonne ayant reçu au moins deux RMS, dans les conditions exactes de l'enquête (voir infra protocole). Ce test a permis de valider :

- le protocole,
- le questionnaire : compréhension, durée, logique,
- le choix de ne pas demander aux allocataires de prendre un RMS au moment de l'entretien téléphonique<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Voir détail du questionnaire en annexe.

<sup>9</sup> il avait été envisagé de demander aux allocataires de se munir, pour répondre au questionnaire, d'un RMS. Or, d'une part le temps de recherche était long, et d'autre part, il n'était plus possible de mesurer le souvenir du document. La plus-value sur les indicateurs de satisfaction n'ayant pas été démontrée, nous avons finalement choisi de ne rien demander aux allocataires.

## ✎ Le protocole

Le protocole suivi comprend les phases suivantes :

- Envoi à 8 000 allocataires ayant reçu plus de 2 RMS d'un courrier, précisant les enjeux de l'enquête, incitant les allocataires à nous communiquer leurs coordonnées s'ils savent être difficilement joignables, et leur fournissant, conformément aux préconisations de la CNIL, par le biais d'un coupon-réponse et d'une enveloppe T, les moyens de refuser de participer à l'enquête
- Mise à disposition par le CREDOC d'un numéro vert, indiqué sur le courrier, afin de renseigner les allocataires, et d'obtenir des coordonnées de personnes n'ayant pas de numéro fixe accessible.
- Réception des refus et des retours de courrier pour les personnes n'habitant plus à l'adresse indiquée, apurement de la base.
- Recherche des coordonnées téléphoniques.
- Passation du questionnaire, en téléphonant au domicile des allocataires, entre 17 et 21h du lundi au vendredi, durant le mois de novembre.

Le questionnaire a été bien accueilli par les allocataires, qui ont été nombreux à accepter de répondre.

### a. Plan du rapport

Le rapport s'articule autour de deux parties :

- ◆ Dans une première partie seront traitées les **relations courantes** des allocataires avec leur CAF : modes de contacts usuels, satisfaction, opinions concernant les courriers.
- ◆ Dans une seconde partie seront analysées **les opinions sur les Relevés Mensuels de Situation**, d'une façon générale et pour certains publics sur lesquels des hypothèses avaient été formulées.

### b. Description de l'échantillon

#### ► *Données socio-démographiques*

**Figure 5**  
**Strate des allocataires**

	<b>Lille</b>	<b>Carcassonne</b>	<b>Périgueux</b>	<b>Ensemble</b>
Minima Sociaux	153	116	115	384
Prestations familiales	77	58	58	193
Prestations familiales et logement	77	58	58	193
Logement	77	58	58	193
Hors strate	43	32	32	107
Total	427	322	321	1070

*Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.*

Les allocataires sont répartis par strate en fonction des prestations qu'ils perçoivent :

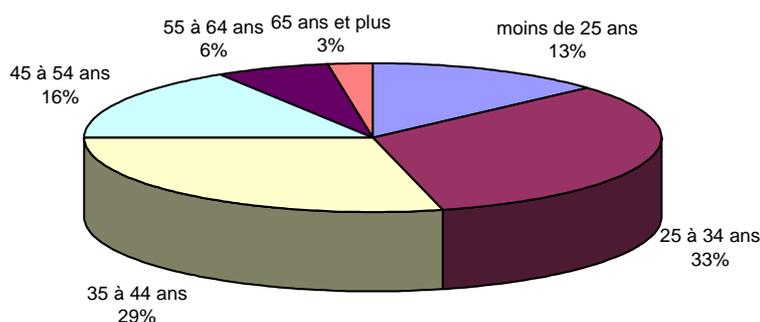
- la strate **prestations familiales** concerne des ménages qui perçoivent uniquement des prestations familiales,
- la strate **prestations familiales et logement** concerne des ménages qui perçoivent des prestations familiales et des prestations logement uniquement,
- la strate **logement** concerne des ménages qui ne perçoivent que des prestations logement,
- la strate **minima sociaux** concerne des ménages qui perçoivent des minima sociaux, quelles que soient les autres prestations qu'ils touchent.

Une partie des allocataires est « **hors strates** » ; au moment de l'interrogation, ils ne touchent pas de prestations. Ils se situent toutefois dans l'échantillon car ils font partie des ménages qui ont reçu au moins deux RMS au cours des 6 derniers mois. Ce peut être par exemple des ménages dont les prestations sont suspendues ou interrompues, et qui ont reçu des notifications pour leur indiquer cet événement, ou pour gérer des indus, ou encore des notifications leur signalant une aide relevant de l'action sociale, ou encore un rejet de demande de prestation ...

Le nombre d'allocataires interrogés par strate a été fixé ; l'objectif était d'avoir un nombre plus important d'allocataires se situant dans la strate des minima sociaux car ils sont plus nombreux à recevoir des RMS.

#### Age des allocataires interrogés

Figure 6  
Age des allocataires interrogés



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

On note une proportion plus importante de jeunes allocataires dans la CAF de Lille que dans les deux autres.

La répartition par âge est très variable en fonction de la strate. Les « **hors strates** » sont **plus jeunes** que la moyenne. Les personnes percevant des **allocations logement** seulement sont **plus jeunes** ou **plus âgées**. Les ménages qui bénéficient de **prestations familiales** ou de **prestations familiales et de logement** sont **d'âge moyen**.

Les allocataires de **minima sociaux** ont une répartition proche de la moyenne – ils sont aussi plus nombreux dans notre échantillon – la seule différence concerne un pourcentage légèrement plus important des tranches d'âge supérieures.

### ✎ Composition familiale

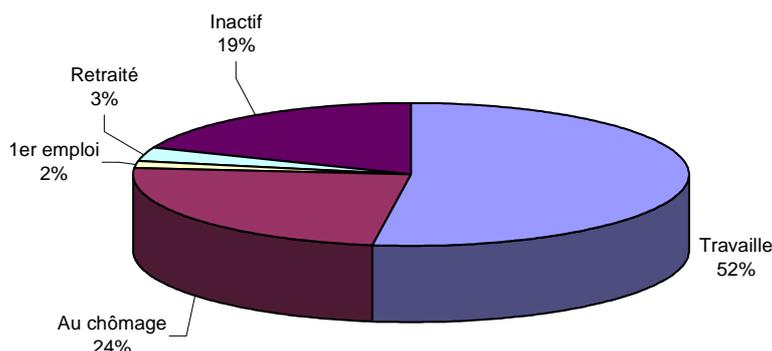
Dans **89%** des cas, c'est **l'allocataire** qui répond au questionnaire. L'allocataire était en effet sollicité pour répondre, mais son conjoint, ou une personne gérant les relations avec la CAF avait éventuellement la possibilité de répondre à sa place si cela était plus pertinent (meilleure connaissance du dossier, plus grande aisance ...). Dans 9,5% des cas, c'est donc le conjoint de l'allocataire qui a répondu aux questions, et, de façon marginale (1,5%), une autre personne (mère de l'allocataire, enfant dans quelques cas, en particulier lorsque les allocataires ne parlaient pas bien le français). Cette proportion varie légèrement d'une strate à l'autre, car la composition des ménages (voir infra) diffère.

Les allocataires interrogés vivent en **couple**, avec ou sans enfants, dans **53% des cas** ; 47% sont des personnes seules et des familles monoparentales. Cette répartition dépend de la strate considérée. Les allocataires en **couple** sont les plus nombreux dans les strates prestations familiales (avec ou sans prestations de logement), où ils représentent près de 80% des allocataires concernés par les RMS. A l'inverse, les personnes hors strates et les bénéficiaires de minima sociaux sont près de 70% à vivre **seuls**<sup>10</sup>. Les allocataires de prestations logement se situent entre ces deux extrêmes, 54% vivent seuls avec ou sans enfant.

### ► Situation professionnelle

#### ✎ Situation de l'allocataire par rapport au travail

Figure 7  
Situation de l'allocataire par rapport au travail



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

<sup>10</sup> Par construction, l'API concerne des personnes vivant seules avec des enfants

La **moitié des allocataires** ayant reçu plus de 2 RMS **travail** ; l'autre moitié se répartit essentiellement entre les demandeurs d'emploi (un quart) et les inactifs (20%).

De petites différences apparaissent entre les CAF : les allocataires interrogés dans la CAF de Lille qui travaillent moins souvent (49%) ou sont moins au chômage, et sont plus inactifs, ceux interrogés dans la CAF de Périgueux sont dans une situation opposée.

La situation par rapport au travail varie fortement en fonction de la strate considérée : les bénéficiaires de prestations familiales, avec ou sans prestations logement, sont plus nombreux à être actifs occupés (74%, voire 86% pour les bénéficiaires de prestations familiales seules), alors que les bénéficiaires de minima sociaux, ainsi que les personnes hors strate, sont plus souvent inactifs (près d'un quart) ou au chômage (plus de 35%). Encore une fois, les bénéficiaires de prestations logements se situent entre ces deux extrêmes.

Les conjoints des allocataires (566 personnes) ont une situation professionnelle proche de ces derniers, mais plus encore orientée vers l'activité : 68% des conjoints travaillent, 16% sont au chômage, 14% sont inactifs.

### ✎ Catégories socioprofessionnelles des actifs

**Figure 8**  
**Catégories socioprofessionnelles des actifs**

Catégorie socio-professionnelle	% parmi allocataires actifs	% parmi conjoints actifs
Agriculteurs exploitants	0	2
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	4	5
Cadres et professions intellectuelles supérieures	10	12
Professions intermédiaires	22	23
Employés	<b>42</b>	24
Ouvriers	23	<b>35</b>

Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

Les populations interrogées dans les CAF se distinguent légèrement au regard de la CSP, ainsi :

- les allocataires de Lille sont plus souvent que l'ensemble des cadres et moins souvent des employés,
- les allocataires de Carcassonne sont plus souvent des employés,
- les allocataires de Périgueux sont moins souvent des professions intermédiaires et plus souvent des ouvriers.

Les CSP sont également diversement représentées dans les strates. Les bénéficiaires de minima sociaux sont ainsi plus souvent artisans, ou ouvriers. Les personnes hors strate sont également plus souvent artisans, ou employés. Les bénéficiaires de prestations familiales seules sont quant à eux plus souvent cadres ou professions intermédiaires. Les bénéficiaires de prestations logement, avec ou sans prestations familiales, sont plus proches de la moyenne de l'échantillon.

La répartition des professions des conjoints des allocataires, pour ceux qui ont des conjoints actifs, est également proche de celle des allocataires, avec deux nuances : on trouve parmi les conjoints moins d'employés et plus d'ouvriers, ce qui correspond probablement à la répartition par genre des professions.

## ✎ Contrat de travail

**Figure 9 Type de contrat de travail des allocataires**

% parmi les actifs occupés	Allocataire	Conjoint
CDI	68	76
CDD	15	12
Contrat aidé	4	1
Intérim	4	2
Autre*	10	8

Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

\* On trouve pour l'essentiel dans cette catégorie des personnes se déclarant indépendants, ou étant payés par chèques emplois service ...

Près de **70% des allocataires actifs occupés** interrogés sont en **contrat à durée indéterminée**.

Cette proportion est plus importante encore pour les allocataires de la CAF de Lille. Les CDD sont en revanche plus fréquents à Carcassonne, alors que l'intérim est plus développé à Périgueux.

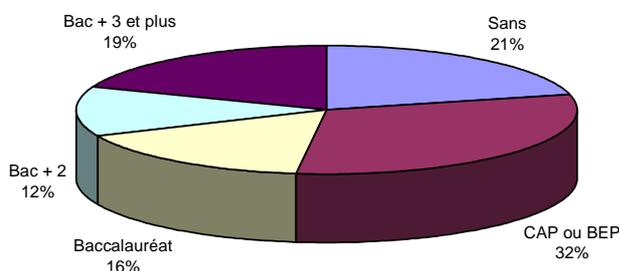
Là encore, l'appartenance à une strate est fortement déterminante du type de contrat de travail, parmi les allocataires actifs. Les bénéficiaires de prestations familiales actifs, avec ou sans prestations de logement, sont plus souvent en CDI (plus de 80%, 89% pour les bénéficiaires de prestations familiales seules). A l'opposé, les bénéficiaires de minima sociaux actifs ne sont que 40% à être sous contrat à durée déterminée, et le nombre de contrats aidés, d'intérim et de CDD est supérieur à la moyenne des autres strates.

La répartition est globalement identique pour les conjoints actifs des allocataires, avec encore un peu plus de stabilité.

## ► Indicateurs d'aisance à l'écrit

### ✎ Niveau de diplôme

**Figure 10 Niveau de diplôme des allocataires**



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

Un peu plus de **la moitié** des allocataires interrogés ont un **diplôme inférieur ou égal à un CAP ou un BEP**. Le pourcentage d'allocataires faiblement diplômés (CAP ou moins) est plutôt plus important à Périgueux que dans l'ensemble des 3 CAF, il est plutôt plus faible à Lille, au profit des fortement diplômés (Bac +3).

Les bénéficiaires de minima sociaux s'écartent ici de la moyenne, avec un nombre de non diplômés de 33%. Les bénéficiaires de prestations familiales seules s'en écartent dans l'autre sens, avec un pourcentage de personnes ayant des diplômes supérieurs à un Bac+2 de 60%.

La répartition par niveau de diplôme des conjoints des allocataires ayant un conjoint est identique à celle des allocataires.

### ✎ Difficultés avec l'écrit

**7% de l'échantillon a au moins quelques difficultés pour lire, 10% pour écrire et 5% pour compter** ; on trouve un peu plus de difficultés parmi les allocataires de Carcassonne, un petit peu moins parmi les allocataires de Lille.

En lien avec les différences notées sur les diplômes (voir supra), les difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul sont plus nombreuses pour les bénéficiaires de minima sociaux, et moins nombreuses pour les bénéficiaires de prestations familiales seules. Les différences sont toutefois moins notables que ce que donnent à penser les discours des agents, qui, dans les contacts qu'ils ont avec les allocataires, ont une sur-représentation des cas problématiques, y compris parmi les bénéficiaires de minima sociaux, qui sont en fait une population assez hétérogène.

**Figure 11 Difficultés éprouvées par les allocataires pour lire, écrire, compter**

% difficultés Avez vous dans la vie courante des difficultés pour	Ensemble échantillon				Minima sociaux		
	Aucune	Quelques unes	Beaucoup	Ensemble difficultés	Quelques unes	Beaucoup	Ensemble difficultés
Lire	93	4	3	<b>7</b>	7	5	<b>11</b>
Écrire	90	7	3	<b>10</b>	10	6	<b>16</b>
Compter	95	4	1	<b>5</b>	7	2	<b>9</b>

*Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.*

En plus de cette question, les **enquêteurs** étaient invités, à l'issue de l'entretien, à formuler leur sentiment sur **l'aisance de l'interlocuteur**.

Les différences dans la perception des enquêteurs soulignent également des difficultés plus fréquentes parmi les minima sociaux. A l'opposé, les bénéficiaires de prestations familiales seules sont rarement concernés par les difficultés.

**Figure 12 Difficultés de compréhension des allocataires perçues par les enquêteurs**

% réponses positives	Ensemble	Minima
L'interviewé comprenait difficilement le français	4	7
L'interviewé parlait difficilement le Français	4	6
L'interviewé avait souvent du mal à comprendre les questions posées	13	20
L'interviewé a évoqué des difficultés de lecture en dehors de la question concernant ces difficultés	4	7

*Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.*

Enfin, une question permettait d'identifier la « **proximité** » de la personne interrogée avec **l'écrit, via la lecture récurrente.**

**Figure 13 Fréquence de lecture des allocataires**

Lisez vous au moins une fois par mois un livre, un journal ou un magazine	Ensemble
% réponses positives	
Pour votre activité professionnelle	44
Pour vous-même (pour vous détendre)	91

*Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.*

La lecture pour la détente est donc fortement plus discriminante que la lecture dans un cadre professionnel. Les différences entre les **strates sont faibles pour la lecture détente** (les minima sociaux, les moins nombreux à déclarer lire pour se détendre, sont encore 88% à le faire), mais plus fortes sur la lecture « professionnelle » (les minima sociaux sont alors 48% à lire, les « hors strate 46% ), probablement essentiellement car une partie des allocataires ne travaille pas.

## I. Les contacts avec la CAF

Au cours des 6 derniers mois, 77% des allocataires ayant reçu au moins deux RMS ont été **en contact avec leur CAF**. Cette proportion est légèrement inférieure à Carcassonne (72%) et légèrement supérieure à Périgueux (81%), elle reste dans tous les cas élevée, ce qui semble logique pour des allocataires dont la situation a évolué.

Contrairement à l'intuition des agents, les bénéficiaires de minima sociaux ne sont pas plus nombreux que les autres à avoir eu des contacts avec leur CAF ; c'est en revanche le cas des « hors strates » (86%).

**Par rapport à l'enquête de satisfaction**, le pourcentage d'allocataires en lien avec leur CAF au cours des 6 derniers mois parmi les allocataires ayant reçu au moins 2 RMS est particulièrement élevé, quelle que soit la strate considérée. Il est proche des  $\frac{3}{4}$  pour toutes les strates dans l'enquête RMS, alors qu'il n'excède pas le quart dans l'enquête de satisfaction.

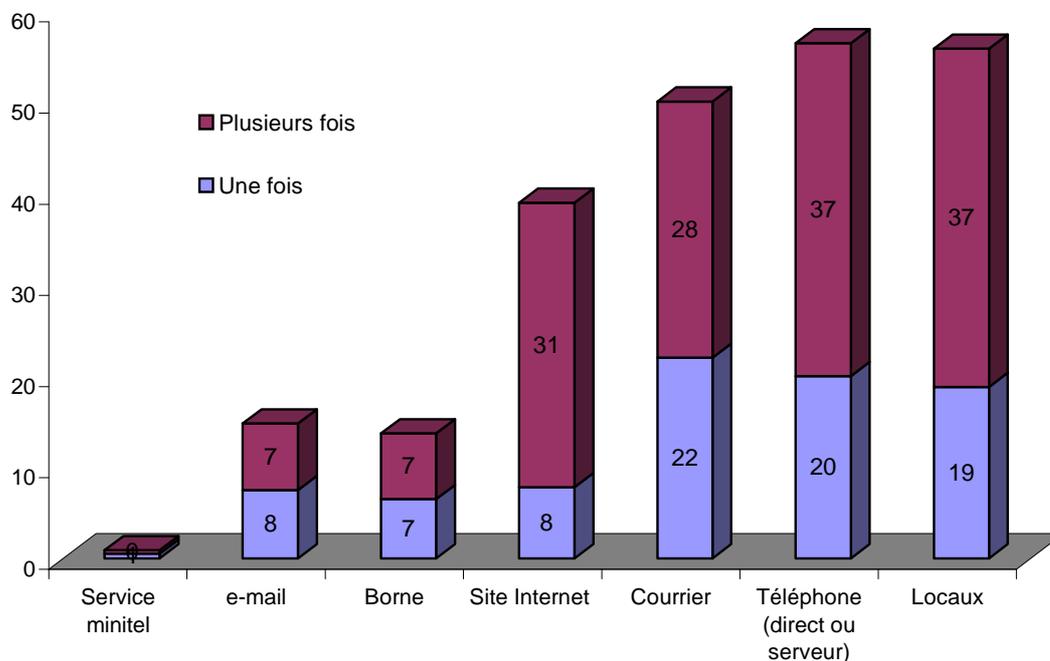
**Figure 14**  
**Part des allocataires en lien avec leur CAF au cours des 6 derniers mois**

Strate	PMS		PF		PFL		PLO	
	Notif	Satis	Notif	Satis	Notif	Satis	Notif	Satis
Enquête	78%	21%	74%	25%	76%	26%	76%	12%

Sources : enquête de satisfaction - enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

## I.1. Téléphone, visite et courriers, les 3 modes de contact privilégiés

Figure 15  
Modes de contact utilisés durant les 6 derniers mois



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

Champ : personnes ayant eu moins un contact avec leur CAF au cours des 6 derniers mois – 823 personnes.

Les deux modes de contact utilisés le plus fréquemment (plus de la moitié des allocataires ayant eu des contacts avec leur CAF) sont la **visite dans les locaux** et le **téléphone**, que ce soit sur le serveur vocal ou par contact direct. Le **courrier** est également utilisé par la moitié des allocataires.

Le **site Internet**, consulté par 39% des allocataires interrogés, fait encore partie des modes de contact les plus courants ; il a en outre la spécificité d'être utilisé de façon particulièrement récurrente par ses adeptes (80% de ceux qui l'ont utilisé l'ont fait plusieurs fois).

Loin derrière, la borne d'information comme l'e-mail sont utilisés par environ 15% des personnes, alors que l'utilisation du minitel devient marginale.

Ainsi que le soulignent les agents, les modes de contact diffèrent d'une strate à l'autre :

- les bénéficiaires de minima sociaux se déplacent plus volontiers dans les locaux de la Caf (67%), utilisent moins souvent le téléphone (50%) et moins encore les outils électroniques (10% ont adressé un e-mail et 30% le site internet) ;
- les bénéficiaires de prestations familiales se déplacent moins facilement dans les locaux (35%), ont moins recours aux bornes (3%), mais plus aux outils à distance : téléphone (67%), et plus spécifiquement e-mail (25%) et site internet (51%).

Les autres strates ont des comportements moins typés, les hors strates ayant des comportements se rapprochant des minima sociaux, sur la sous-utilisation des outils électroniques en particulier.

Si le nombre de contacts est très divergent entre les allocataires interrogés dans cette enquête et ceux interrogés dans l'enquête de satisfaction, **les modes de contacts usités sont en revanche proches**. Les seules différences portent :

- pour la strate minima sociaux, sur une utilisation moindre du téléphone et plus importante du courrier dans l'enquête RMS ;
- dans la strate prestations familiales seules sur une utilisation plus importante du courrier et de l'e-mail (cette dernière différence peut être liée à une évolution des comportements entre les deux enquêtes) ;
- et sur la strate prestations familiales et logement à une utilisation plus importante du site internet (idem).

**Figure 16**

**Part de personnes ayant utilisé au moins une fois le mode de contact \***

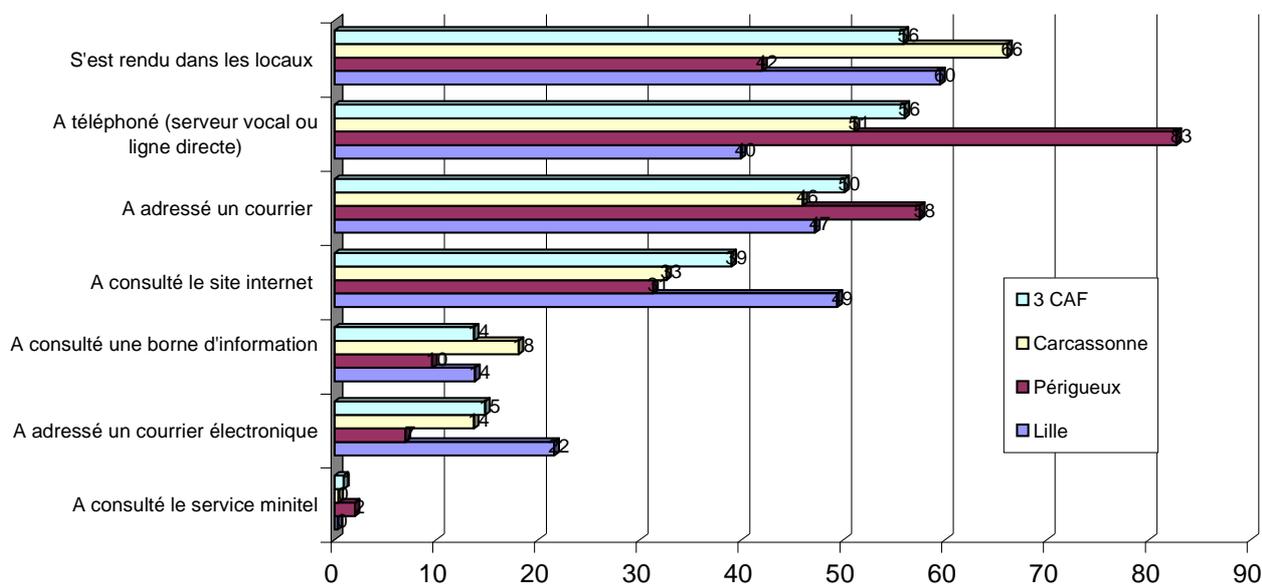
Strate	PMS		PF		PFL		PLO	
	Notif	Satis	Notif	Satis	Notif	Satis	Notif	Satis
Visite	67%	64%	35%	33%	49%	49%	<b>57%</b>	66%
Téléphone	<b>50%</b>	59%	67%	73%	63%	59%	51%	57%
Courrier	<b>46%</b>	32%	<b>56%</b>	39%	46%	45%	54%	46%
Email	10%	12%	<b>25%</b>	15%	18%	14%	15%	13%
Site Internet	30%	26%	51%	43%	<b>45%</b>	30%	46%	38%
Minitel	1%	9%	1%	4%	1%	5%	-	1%
Bornes	21%	22%	3%	7%	12%	11%	7%	9%

Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

\* parmi les allocataires ayant eu au moins un contact avec leur CAF au cours des 6 derniers mois.

## Des différences importantes dans les CAF

Figure 17  
Modes de contact utilisés dans les 3 CAF



Champ : personnes ayant eu moins un contact avec leur CAF au cours des 6 derniers mois – 823 personnes.

Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

Si le trio courrier / téléphone / visites reste dans les trois CAF le socle des contacts avec les allocataires, les différences sont importantes, justifiées par les caractéristiques et les habitudes de la population allocataire, la situation géographique de la caisse et probablement sa politique de communication.

Les allocataires de la CAF de **Périgueux** se distinguent par une utilisation **extrêmement forte du téléphone** (83% des allocataires ayant été en contact avec leur CAF ont utilisé au moins une fois le téléphone, contre 56% en moyenne sur les 3 CAF). De façon moins nette, les allocataires périgourdins écrivent également plus souvent, mais sont moins utilisateurs d'outils électroniques (e-mail ou site) et de visites dans les locaux. Une grande facilité à joindre la caisse, ainsi qu'un territoire rural, peuvent expliquer cette situation.

Les allocataires de la CAF de **Carcassonne** se singularisent par le nombre de **visites dans les locaux de la CAF** (66% contre 56% en moyenne), et un recours plutôt moindre au site Internet.

Enfin, à Lille, les allocataires ont pour particularité une utilisation extrêmement forte des **outils électroniques** : le **site Internet** (49% l'ont utilisé), est même passé dans le trio de tête des modes de contacts utilisés, et **l'e-mail**

(22%) est un mode de contact fréquent. Cette particularité s'effectue au détriment du téléphone (40% contre 56% en moyenne sur les 3 caisses), alors que la visite dans les locaux ne semble que légèrement supérieure à la moyenne (60%). La jeunesse des allocataires, ainsi qu'une politique de communication orientée vers les outils électroniques, justifie probablement ce phénomène.

### I.2. La relation entre les contacts et les courriers

Selon les allocataires :

- 28% des contacts avec leur CAF étaient en relation avec une notification de droit reçue,
- 30% en relation avec un autre courrier,
- 37% sans relation avec un courrier<sup>11</sup>.

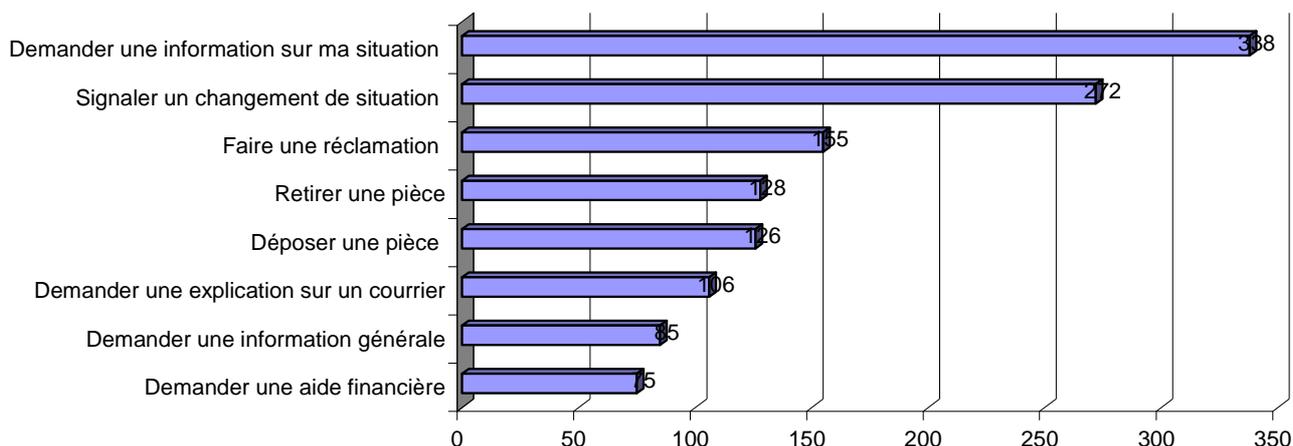
Le contact semble un peu plus souvent lié à un courrier, RMS ou autre, à Périgueux.

Les contacts sont plus souvent en relation avec une notification pour les bénéficiaires de prestations logement (35% dans les deux cas), alors que les minima sociaux sont plus nombreux à évoquer un autre courrier (34%) et que les bénéficiaires de prestations familiales évoquent plus souvent des contacts sans relation avec un courrier reçu ; les « hors strates » répondent plus souvent positivement à chacune de ces trois formulations.

**Ce résultat relativise l'impact des courriers en général et des notifications de droit en particulier sur le flux de contacts des allocataires :** on perçoit, comme les agents le soulignent, que le contact a plutôt pour origine une question de fond, portant par exemple sur les droits, qu'une question de forme, liée au document informatif.

### I.3. Les motifs des contacts

Figure 18 Motifs de contacts avec la CAF



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

Le graphique se lit en valeur absolue.

<sup>11</sup> Le total n'est pas égal à 100, les allocataires étaient invités à répondre oui ou non à chaque item proposé.

Les motifs les plus courants des contacts sont **liés à la situation de l'allocataire** : il s'agit de demander une information précise dans 40% des cas, de signaler un changement de situation dans un tiers des cas. Les pièces (dépôts, retrait), ainsi que les réclamations mobilisent ensuite les allocataires, et 13% d'entre eux demandent une explication sur un courrier. Environ 10% des allocataires demandent une information générale, un même nombre une aide financière. Enfin, 22 personnes déclarent être venues se faire aider pour remplir un dossier, 6 pour rencontrer le service social et 5 qu'on leur a demandé de venir.

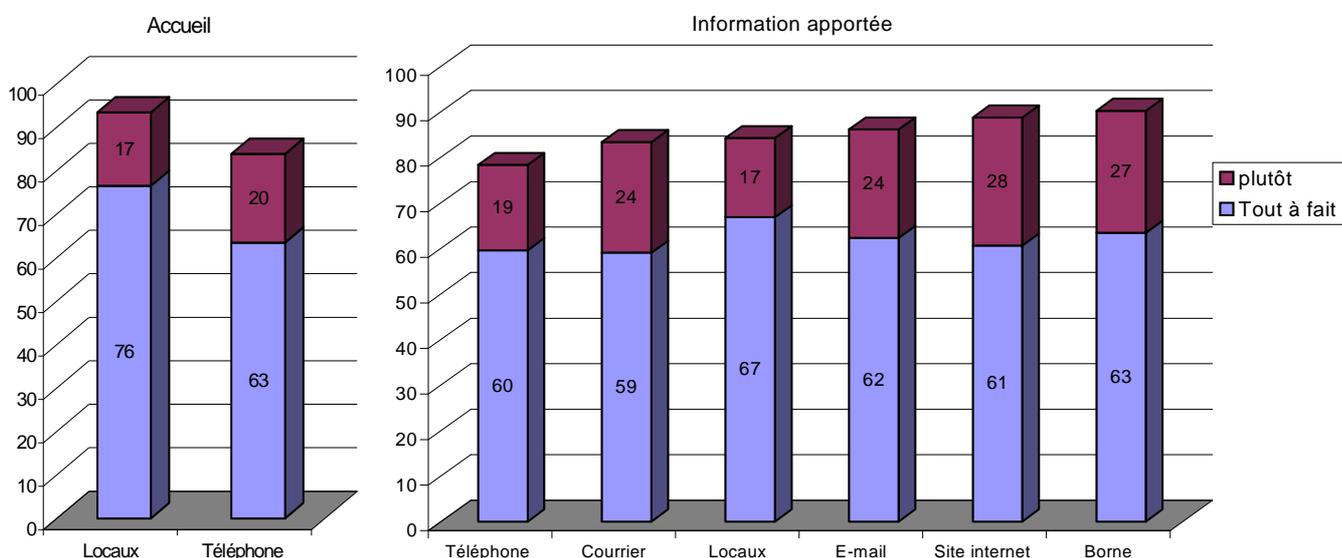
Les autres motifs invoqués de façon ouverte évoquent ou précisent la situation particulière de l'enquêté : calcul ou information sur telle allocation, demande d'aide dans une circonstance particulière, relevé de droits, demande de recours, points vacances, prime scolaire, renseignements divers (congé parental, assistante maternelle ...), cas particuliers (changement de régime, personnel transfrontalier ...), calcul de quotient familial, information sur le magazine, déclaration trimestrielle, ou encore une demande d'information sur ... l'enquête !

On trouve sur les motifs de contacts peu de différences entre les caisses : un peu plus de personnes déclarent à Lille avoir déposé ou retiré une pièce, un peu plus de personnes à Périgueux avoir signalé un changement de situation.

On note également sur cette question peu de différences entre les strates ; les « hors strates » sont plus nombreux à faire une réclamation (20%), ce que peut expliquer leur situation.

#### I.4. Satisfaction vis à vis des contacts

**Figure 19**  
**Opinion des allocataires concernant l'accueil et l'information apportée**



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

Champ : personne ayant utilisé au moins une fois ce mode de contact dans les 6 derniers mois

Le taux de satisfaction, sur l'accueil comme sur l'information apportée, est à un **niveau très élevé**, quel que soit le mode de contact considéré : il s'échelonne **entre 78% pour le téléphone, et 90% pour les bornes** en ce qui concerne les informations délivrées, et atteint respectivement 84 et 93% pour l'accueil au téléphone (serveur vocal ou direct) et physique, pour lequel on compte même  $\frac{3}{4}$  de tout à fait satisfaits.

Peu de différences existent au niveau des insatisfaits entre les CAF ; on en trouve un peu plus sur le téléphone à Lille. On remarque également peu de différences dans la satisfaction vis-à-vis des contacts des différentes strates ; en outre, les petites différences perçues sont à prendre avec prudence, au regard des effectifs concernés.

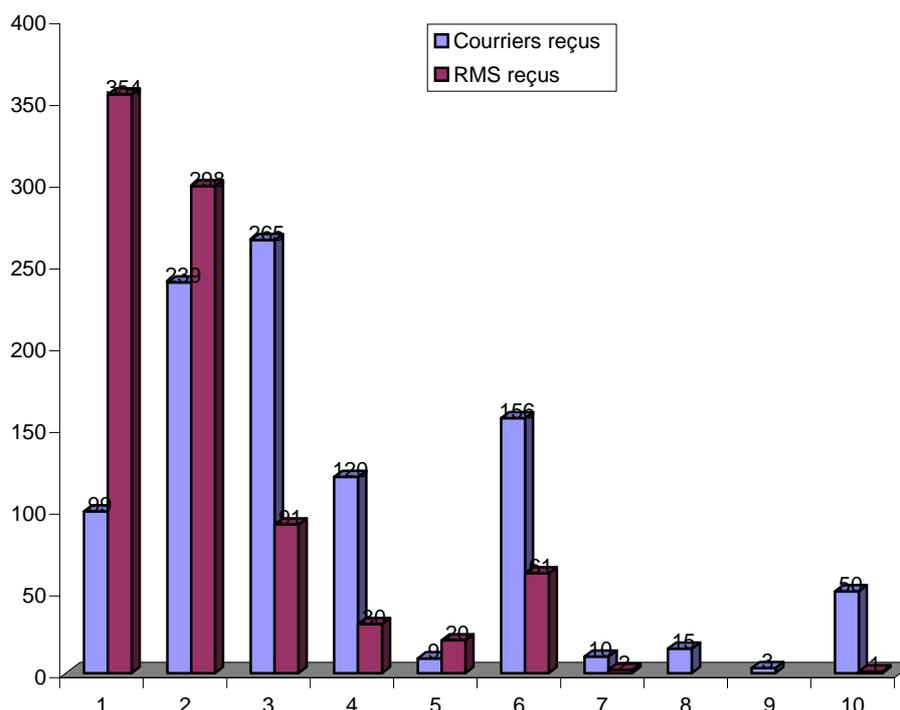
## II. Les courriers

### II.1. Courriers reçus

✎ Nombre de courriers reçus

Figure 20

Répartition du nombre de courriers et des RMS reçus déclarés au cours des 6 derniers mois



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

La courbe des courriers reçus déclarés forme une cloche dont le maximum s'établit à trois, avec un pic supplémentaire au niveau de 6 courriers (correspondant aux 6 mois annoncés). Le nombre de RMS déclaré est inférieur au nombre de courriers déclarés, la courbe étant alors plutôt descendante (à l'exception du point 6) montrant que les allocataires les distinguent de l'ensemble de la correspondance. En outre, pour les allocataires

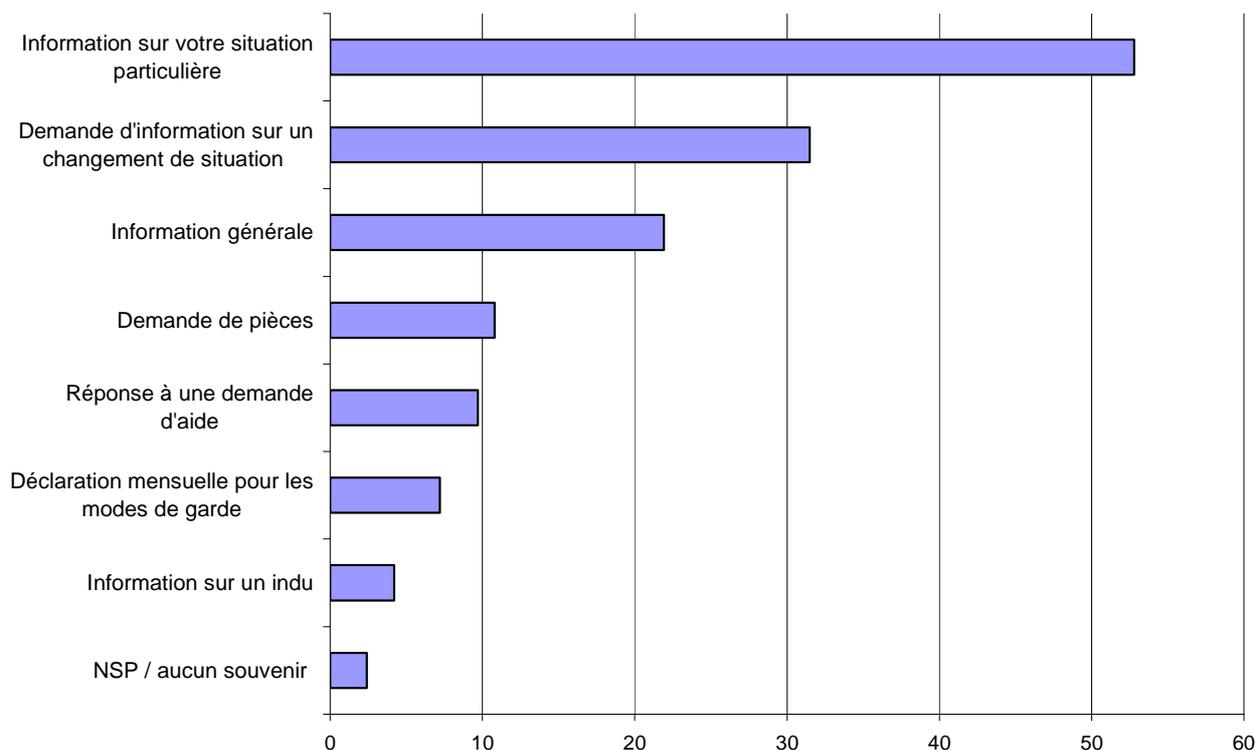
pour lesquels on a pu faire la comparaison entre le déclaratif et l'information contenue dans les fichiers des CAF, si le nombre de RMS reçus n'est pas toujours bien identifié, les allocataires font généralement des erreurs de faible amplitude (plus ou moins un RMS).

**En moyenne, les allocataires déclarent avoir reçu au cours des 6 derniers mois 3.95 courriers et 2.13 RMS. Ils en ont effectivement reçu 2.71.**

Le nombre de RMS reçus est plus nombreux parmi les bénéficiaires de prestations familiales seulement et moins nombreux parmi les bénéficiaires de prestations logement seulement. Il est moins important à Périgueux que dans les deux autres caisses.

#### ☞ Motif des courriers reçus de la CAF

**Figure 21**  
**Motifs de courriers reçus de la CAF**



*Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.*

Les souvenirs les plus prégnants en matière de courriers reçus de la CAF sont liés à des **échanges d'informations sur la situation de l'allocataire** : information reçue sur la situation, information demandée sur un changement de situation. Les informations concernant des situations spécifiques (modes de garde, indus) sont moins souvent citées.

On note quelques différences à la marge entre les CAF : Périgueux se distingue par des demandes de pièces plus présentes et moins d'informations générales, Carcassonne par moins d'informations sur la situation particulière et plus d'informations sur les indus et Lille par moins d'informations sur les indus.

Les bénéficiaires de **prestations familiales** reçoivent plus souvent une déclaration mensuelle pour les modes de garde (item par ailleurs très peu repris par les autres strates) et moins souvent des demandes de pièces, des demandes sur un changement de situation.

Les bénéficiaires de prestations logement reçoivent plus souvent des demandes de pièces, un peu plus souvent des informations sur leur situation (item par ailleurs relativement uniformément sélectionné par la moitié des allocataires), et **deux fois plus souvent** une information sur **un indu**.

Les hors strates reçoivent plus souvent des demandes sur un changement de situation et une réponse à une demande d'aide et moins souvent des informations générales.

20% des allocataires citent d'autres motifs que ceux qui leur étaient proposés, précisant alors leur situation.

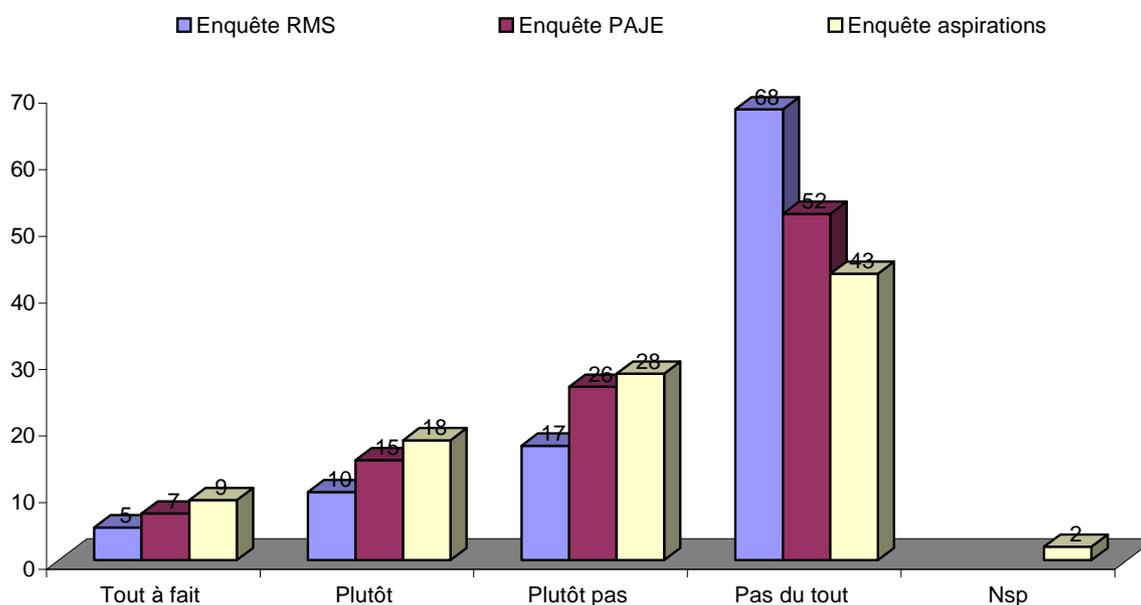
## II.2. Opinions sur les courriers dans leur ensemble

### ✎ Des courriers compréhensibles ...

Figure 22

#### Opinions des allocataires sur la difficulté de compréhension des courriers de la caf

Les courriers que la CAF vous envoie sont difficiles à comprendre



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

85% des allocataires ayant reçu au moins 2 RMS trouvent que les courriers envoyés par la CAF ne sont **pas difficiles à comprendre** ; 2/3 d'entre eux ne les trouvent même « pas du tout » difficiles à comprendre.

Ainsi que l'indique le graphique, cette proportion est sensiblement plus importante que dans l'enquête Aspirations et Conditions de Vie des Français, sur l'échantillon d'allocataires interrogés début 2005. La comparaison avec un troisième point, l'enquête PAJE, montre une situation intermédiaire.

**Cette comparaison semble prouver un effet de meilleure compréhension liée aux RMS.**

Les différences sont faibles entre les strates, seule la strate minima sociaux se distingue très légèrement par une moindre compréhension.

✎ ... Mais des besoins d'aide

Même s'ils ne sont pas difficiles à comprendre, **28% des allocataires ont besoin**, au moins parfois, **d'aide pour comprendre les courriers** envoyés par la CAF.

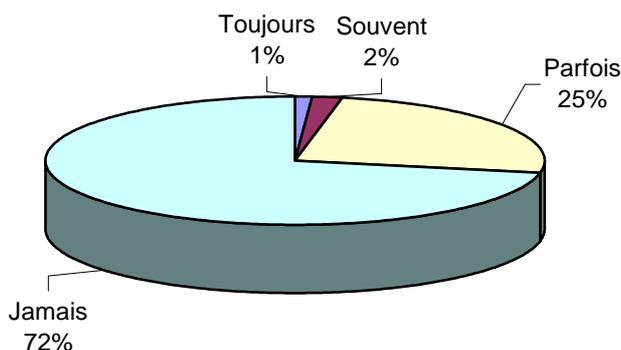
Les allocataires de Lille sont un peu moins demandeurs d'aide, ceux de Périgueux un peu plus.

Les bénéficiaires de minima sociaux sont 32% à avoir besoin d'aide, la plupart du temps « parfois » (27%), et, dans 3% des cas « toujours »<sup>12</sup>.

Dans ce cas, les **deux tiers s'adressent à l'accueil de leur CAF**, un peu moins d'un tiers à leurs **proches**, moins d'un cinquième à une assistante sociale de la CAF et moins de 10% à un autre service<sup>13</sup>. La hiérarchie ne change pas en fonction des strates, si ce n'est une tendance plus forte des minima sociaux à recourir à l'assistante sociale de la CAF ou à « un autre service (PME, mairie, association ...) », avec lequel ils sont probablement en lien par ailleurs<sup>14</sup>. Quelques personnes précisent les modalités de contact avec leur CAF dans le cas d'une demande d'aide, et un seul allocataire dit ne pas avoir trouvé d'aide.

**Figure 23**  
**Besoin d'aide pour comprendre les courriers envoyés par la CAF**

Avez-vous besoin d'aide pour comprendre les courriers envoyés par votre Caf ?



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

<sup>12</sup> Ces 3% correspondent sans doute partiellement aux personnes repérées par les agents comme se présentant au guichet avant même d'ouvrir leur courrier.

<sup>13</sup> La question était multiple, les interviewés avaient la possibilité de répondre plusieurs items.

<sup>14</sup> Ce résultat semble conforter les propos d'un agent interrogé, qui souligne que, si les bénéficiaires de minima sociaux sont plus nombreux à avoir des difficultés avec l'écrit, ils sont également plus souvent épaulés dans leurs démarches.

## La forme et le fond

Les items de satisfaction se situent tous à un niveau très élevé, au-delà de 80%.

Les points qui suscitent quelques remarques négatives sont l'exactitude, que ce soit au niveau des informations sur la situation de l'allocataire ou du montant des droits perçus.

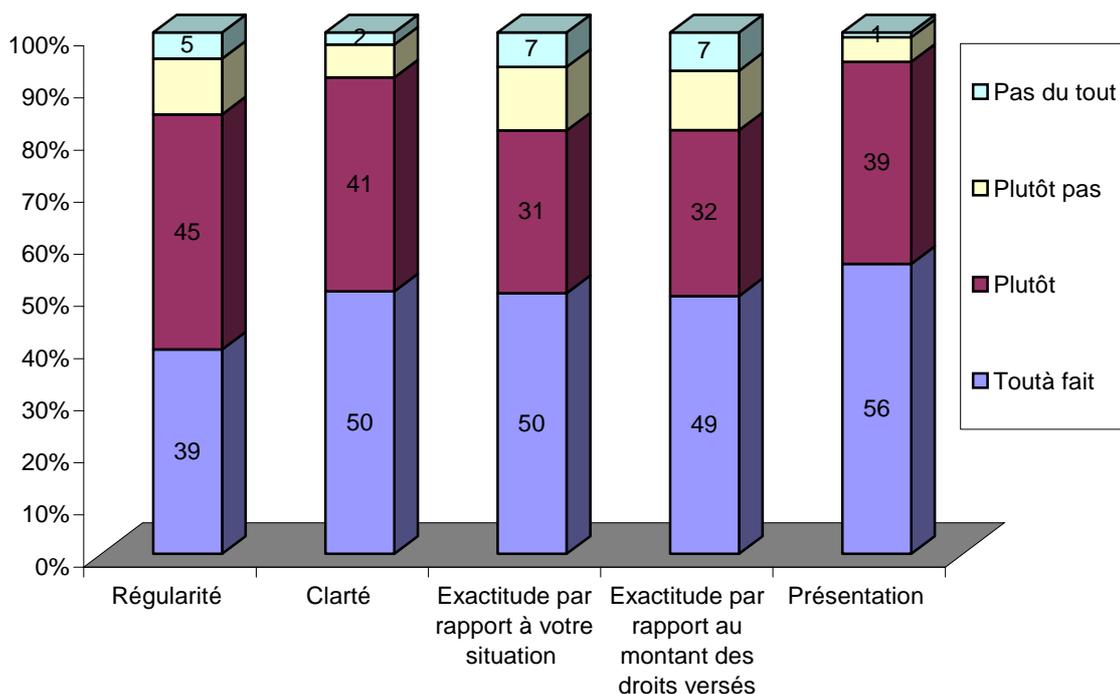
La régularité des courriers laisse également 16% des allocataires insatisfaits.

A contrario, deux items semblent tout particulièrement mis à l'honneur : la présentation des documents, et leur clarté.

Peu de différences existent entre les trois CAF sur ces items, on perçoit seulement une insatisfaction légèrement plus importante sur l'item d'exactitude par rapport à la situation en ce qui concerne la CAF de Carcassonne.

Peu de divergences entre les strates sur l'ensemble des critères de satisfaction, hormis une tendance des bénéficiaires de prestations logement exclusivement à se positionner sur l'item de satisfaction mesurée plutôt que sur l'item de satisfaction maximale.

Figure 24  
Satisfaction des allocataires concernant la forme et le fond des notifications



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

### II.3. Attentes sur les courriers

**Figure 25**  
**Attentes vis-à-vis des courriers de la Caf**

Qu'attendez vous des courriers de votre CAF ?	En premier lieu	En second lieu
Qu'ils m'informent de toutes les prestations auxquelles j'ai droit	54	32
Qu'ils m'informent sur ma situation	29	42
Qu'ils me donnent des informations plus générales	17	26

Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

C'est d'abord une **information personnalisée** qui est attendue par les allocataires : l'item concernant les informations générales vient ainsi nettement en retrait par rapport aux items concernant directement la situation de l'allocataire.

C'est également en premier lieu une **information sur les prestations** ; la CAF apparaît ainsi en premier lieu comme apporteur de ressources.

Les allocataires étaient invités à exprimer de façon libre leurs autres attentes vis à vis des courriers envoyés par la CAF ; **22% expriment des souhaits**, les allocataires « hors strate » ayant un peu plus souvent des idées.

Une part s'attache au contenu du document.

Un grand nombre insiste sur la nécessité d'une information **personnalisée** sur ses propres droits, réels ou potentiels ; certains précisent le domaine sur lequel ils souhaitent une information (logement, RMI...).

D'autres au contraire évoquent des **informations plus générales**, sur la CAF (horaires, conditions ...) ou même sur des détails de la vie pratique (logement, garde d'enfant ...).

Entre les deux, certains allocataires souhaiteraient avoir des précisions sur la législation, ses évolutions, la relation entre les droits perçus et les règles (une personne demande même la « formule de calcul »).

D'autres se situent plus sur le registre de la qualité des documents ; ils évoquent alors souvent le manque de clarté, le côté administratif et difficile à comprendre pour « une personne qui ne travaille pas à la CAF » (une personne évoque des phrases « plus douces, moins militaires, moins impersonnelles ») ; ils citent également, moins souvent, la lenteur des courriers, et, plus occasionnellement encore, le manque d'exactitude.

#### ✎ Améliorations suggérées

75% des allocataires **n'ont pas de suggestion** pour améliorer les courriers que leur envoie la CAF. Là encore, les hors strate ont un peu plus souvent des idées, les bénéficiaires de prestation logement un peu moins souvent.

Les items évoqués dans cette question par les allocataires sont proches de ceux déjà cités dans la question concernant les attentes. Les remarquent se concentrent plus sur la forme du document.

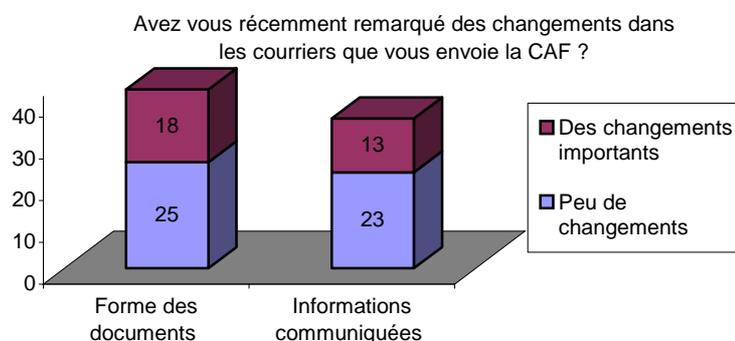
Sont cependant évoquées de temps à autre le contenu du document (le personnaliser, informer sur les droits de l'allocataire, donner plus de précisions, évoquer la législation, donner le code confidentiel, préciser le lien de causalité avec la situation de l'allocataire, faire le lien avec les autres modes de contact...).

Est également cité son formatage (la rapidité, le fait de recevoir les courriers sur e-mail, le fait de recevoir plus ou moins de courriers : « donner moins de papier inutile »...) et quelques items sur la formulation (plus de simplicité par exemple).

Et, de façon spécifique, sont mises ici en exergue des questions portant sur la forme même du document : *mettre en avant* les points importants, écrire plus *gros*, mettre de la *couleur*, avoir une présentation plus *aérée*, les rendre « *attractifs* » ...

#### II.4. Sensibilité au changement – ensemble des courriers

**Figure 26**  
**Changements remarquables récemment dans les courriers envoyés par la Caf**



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

Se référant à **l'ensemble des courriers** communiqués, les allocataires ayant reçu au moins 2 RMS au cours des 6 derniers mois sont **43% à remarquer des changements sur la forme des documents et 36% sur le fond des documents**.

Ces taux de sensibilité au changement sont légèrement moins forts à Périgueux, et plus forts en ce qui concerne la forme à Lille ; ils restent toutefois **relativement limités**.

Les bénéficiaires de prestations logement, ainsi que, à moindre titre, les « hors strates » - qui sont probablement moins accoutumés aux documents de la CAF – sont particulièrement peu sensibles aux changements : près de deux tiers d'entre eux n'ont remarqué aucun changement sur la forme des documents, et le même nombre aucun changement sur le fond.

## I. Sensibilité au changement

### ► *Souvenir de la réception des RMS*

Parmi les allocataires ayant reçu au moins deux RMS au cours des 6 derniers mois, **19% ne se souviennent pas avoir reçu une notification de droit** durant la période. Ce papier peut alors être confondu avec d'autres documents de la CAF.

Les différences entre les strates sont minces, le taux de souvenir étant un tout petit peu plus important parmi les bénéficiaires de prestations familiales.

Parmi les allocataires se souvenant d'un tel document, le nombre déclaré de RMS reçus se répartit comme signalé supra. Même si les allocataires ne tombent pas toujours sur le « bon » nombre de RMS reçus, les différences sont faibles, notamment en raison de la brièveté de la période concernée.

### ► *Sensibilité au changement*

**52% des allocataires ayant reçu au moins 2 RMS** au cours des 6 derniers mois **n'ont pas remarqué que la forme et le contenu des notifications de droits avait changé**, alors même que la question induisait la réponse ("*La forme et le contenu des RMS a récemment changé, l'aviez vous remarqué?*").

Ce pourcentage est encore légèrement plus fort sur les deux plus petites CAF qu'à Lille.

Comme pour l'ensemble des courriers, les bénéficiaires de prestations logement, et, à moindre titre, les personnes « hors strates » sont moins sensibles au changement (67% des bénéficiaires de prestations logement n'ont pas perçu de changement). En ce qui concerne les bénéficiaires de prestation logement, ce résultat peut être lié à un nombre inférieur de RMS reçus (2.38 au lieu de 2.71) ; en effet, **les bénéficiaires ayant reçu le moins de RMS ont moins souvent remarqué les changements**<sup>15</sup>. Les bénéficiaires de prestations logement et familiales sont eux un peu plus nombreux à avoir perçu un changement.

Plusieurs éléments peuvent expliquer cette relative indifférence au changement. D'une part, une partie des allocataires, et surtout ceux qui ont reçu le premier RMS il y a 6 mois, peuvent depuis s'être habitués à cette nouvelle forme et ne pas considérer que le changement est récent. Cette hypothèse est étayée par la proportion légèrement plus forte d'indifférence de la CAF de Carcassonne, qui a procédé à l'extension avant les deux autres caisses. D'autre part, la multiplicité des courriers reçus en provenance de la CAF limite la capacité de perception d'un changement sur l'un d'entre eux, tous ayant des formes et des contenus différents.

A titre de comparaison, une enquête menée par le CREDOC et ISL auprès d'individus ayant reçu la nouvelle édition de l'annuaire Pages Jaunes montrait que, parmi une liste de changements allant des modalités de portage de l'annuaire, de la présence de plans de ville, du format de l'annuaire, de nouvelles présentations de

---

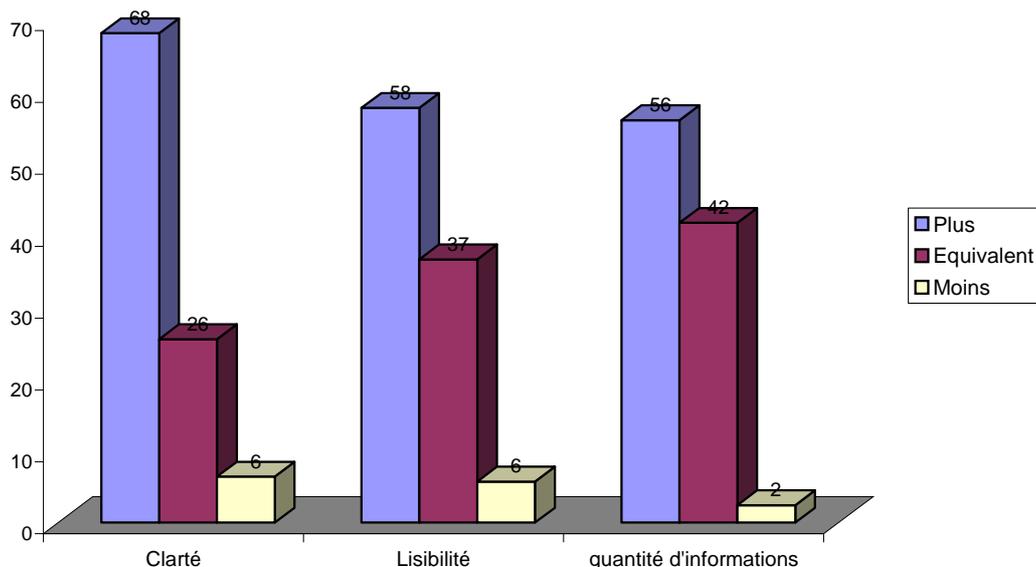
<sup>15</sup> Ce résultat peut donner à penser que la sensibilité au changement va croître avec le nombre de RMS reçus.

certaines rubriques, les individus n'étaient jamais plus d'un quart à remarquer le changement indiqué. **Au total, entre 40 et 55% des individus (selon les vagues) n'ont remarqué aucun des changements évoqués.**

► **Plus value des nouvelles notifications**

**Figure 27**  
**Comparaison avec les anciennes notifications**

Par rapport aux anciennes notifications de droit de la CAF, trouvez vous que les nouvelles sont :



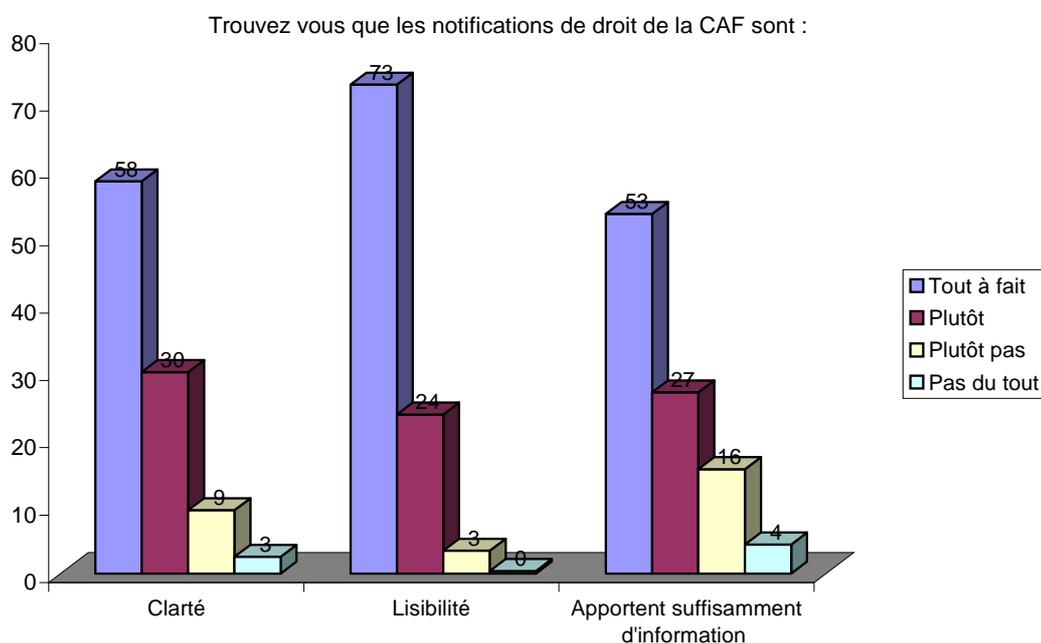
Source : enquête CNAF / CREDOC

Effectif : 418 personnes ayant déclaré avoir remarqué des changements récents dans les notifications de droit.

Parmi les personnes qui ont remarqué un changement, la **plus-value est certaine** sur les trois items proposés : **plus de la moitié constatent une amélioration**, et très peu une diminution de la qualité. Le surplus de clarté est ce qui marque le plus les allocataires.

Les différences sont faibles entre les trois CAF ; les allocataires Lillois ayant remarqué un changement évoquant, plus que les périgourdiens, un surcroît de clarté, et étant d'une façon générale un peu plus positifs que les autres. Il est très difficile de percevoir des différences sur ces points entre les strates, les effectifs concernés étant trop faibles.

**Figure 28**  
**Satisfaction des allocataires relative à la clarté et lisibilité des notifications**



Source : enquête CNAF / CREDOC

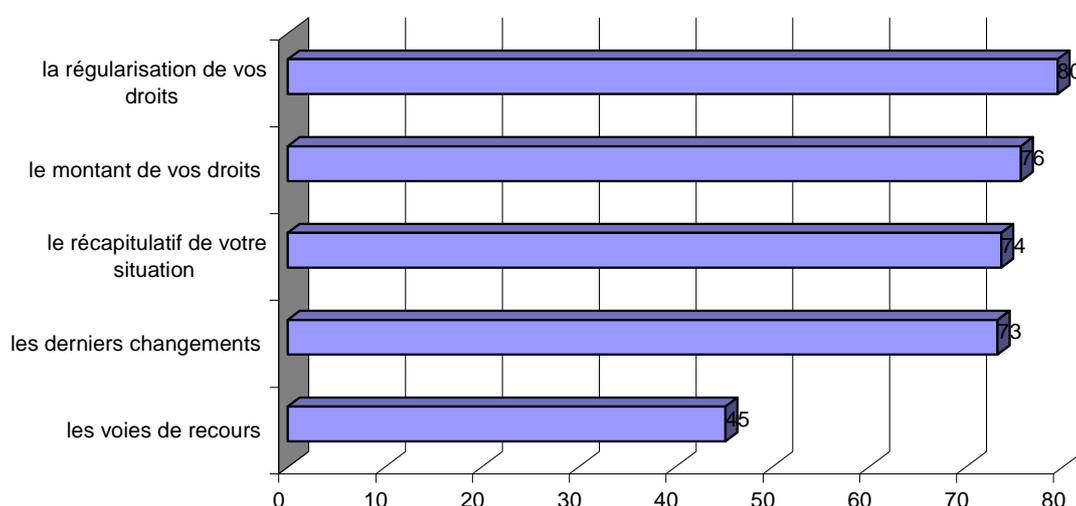
Effectif : 445 personnes ayant déclaré ne pas avoir remarqué de changements récents dans les notifications de droit.

Les allocataires **n'ayant pas remarqué de changements récents**<sup>16</sup> sont également **fort positifs sur ces items** ; 88% estiment que les documents sont clairs, 96% lisibles, 80% qu'ils apportent suffisamment d'information.

<sup>16</sup> Il est difficile de dire si ces allocataires se réfèrent dans leur commentaire aux anciennes ou aux nouvelles notifications ; une grande part doit plutôt évoquer les plus récentes reçues.

**Figure 29**  
**Rubriques contenues dans la notification dont se souviennent les allocataires**

Dans les notifications de droit que vous recevez de la CAF, trouvez-vous les informations suivantes ?



*Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.*

**4 rubriques sont retenues par plus de ¾ des allocataires** : les rubriques 2 (**régularisation des droits**), 4 (**montant des droits**), 3 (**récapitulatif de votre situation**) et 1 (**derniers changements survenus**). Il faut noter pour relativiser ces taux élevés qu'il s'agit d'un questionnaire assisté.

Il est notamment surprenant de trouver dans ces rubriques très bien repérées la rubrique 2, qui n'apparaît pas sur l'ensemble des RMS ; alors qu'elle est très sensible sur le plan financier, il est alors probable que l'ensemble des allocataires ayant eu ce tableau s'en souviennent.

**Une seule rubrique est identifiée par moins de la moitié des allocataires, il s'agit des voies de recours.** Les raisons concernent probablement à la fois le faible intérêt de la rubrique, pour les allocataires qui sont en accord avec les informations du RMS, et d'autre part, la formalisation de cette rubrique sur le document (place moins importante, localisation en bas à gauche).

On ne note pas de différences sensibles entre les trois CAF sur le souvenir des rubriques, à l'exception d'un souvenir un peu moins prégnant à Carcassonne de la rubrique 1 et un souvenir moins fort à Lille des voies de recours (40%).

**La perception des rubriques n'est pas identique pour tous les allocataires.** Les bénéficiaires de prestations familiales et de logement semblent plus sensibles à l'ensemble du contenu : ils remarquent plus souvent les rubriques 1 (81%), 2 (83%), 3 (79%), 4 (82%). Les « hors strate » sont plus attentifs aux régularisations de droits que les autres, alors que les bénéficiaires de prestations familiales sont attentifs au récapitulatif de situation, mais moins au montant des droits et peu aux voies de recours ; les bénéficiaires de minima sociaux au contraire sont plus nombreux que les autres (50%) à avoir remarqué la présence de voies de recours, probablement partiellement en raison de la place plus grande qu'elles prennent sur le document pour cette catégorie.

Les allocataires qui ont remarqué les changements sont systématiquement plus nombreux à repérer les rubriques : 76% pour la rubrique 1, 81% pour la rubrique 2, 77% pour la rubrique 3, 80% pour la rubrique 4 et 46% pour les voies de recours.

**Un tiers** des allocataires invités à le faire proposent d'insérer dans les notifications d'autres informations. Les allocataires Lillois, ainsi que les personnes hors strate, sont un peu plus imaginatifs sur ce thème.

On retrouve dans cette question les points évoqués lors de la question concernant les courriers d'une façon générale.

Les allocataires soulignent l'importance de la personnalisation des courriers, et sollicitent fréquemment des explications sur le montant de leurs prestations, leur éventuelle suspension et leur mode de calcul, les événements qui modifient les droits, leurs droits potentiels...

Mais ils s'expriment également sur des points **plus spécifiques aux RMS**. Ils évoquent ainsi la possibilité d'y insérer des informations concernant :

- la périodicité des paiements et l'évolution des droits (cumul, évolution par rapport à la période précédente, le terme des droits s'il est déjà prévu),
- les trop perçus,
- les recours (modalités),
- la situation personnelle : clarifier par exemple la notion d'enfants à charge.

## II. Opinions sur les notifications

### II.1. Les différentes rubriques

#### ✎ Un intérêt pour les rubriques concernant les droits

**Figure 30**  
**Informations repérées par les allocataires**

(parmi les informations repérées) Quelles informations lisez-vous en premier / en second ?*	Effectifs concernés	% en premier	% en second
Changements de situation	633	28%	24%
Régularisation	687	28%	32%
Récapitulatif	636	22%	31%
Montant des droits	655	46%	26%
Voies de recours	390	3%	9%

Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005

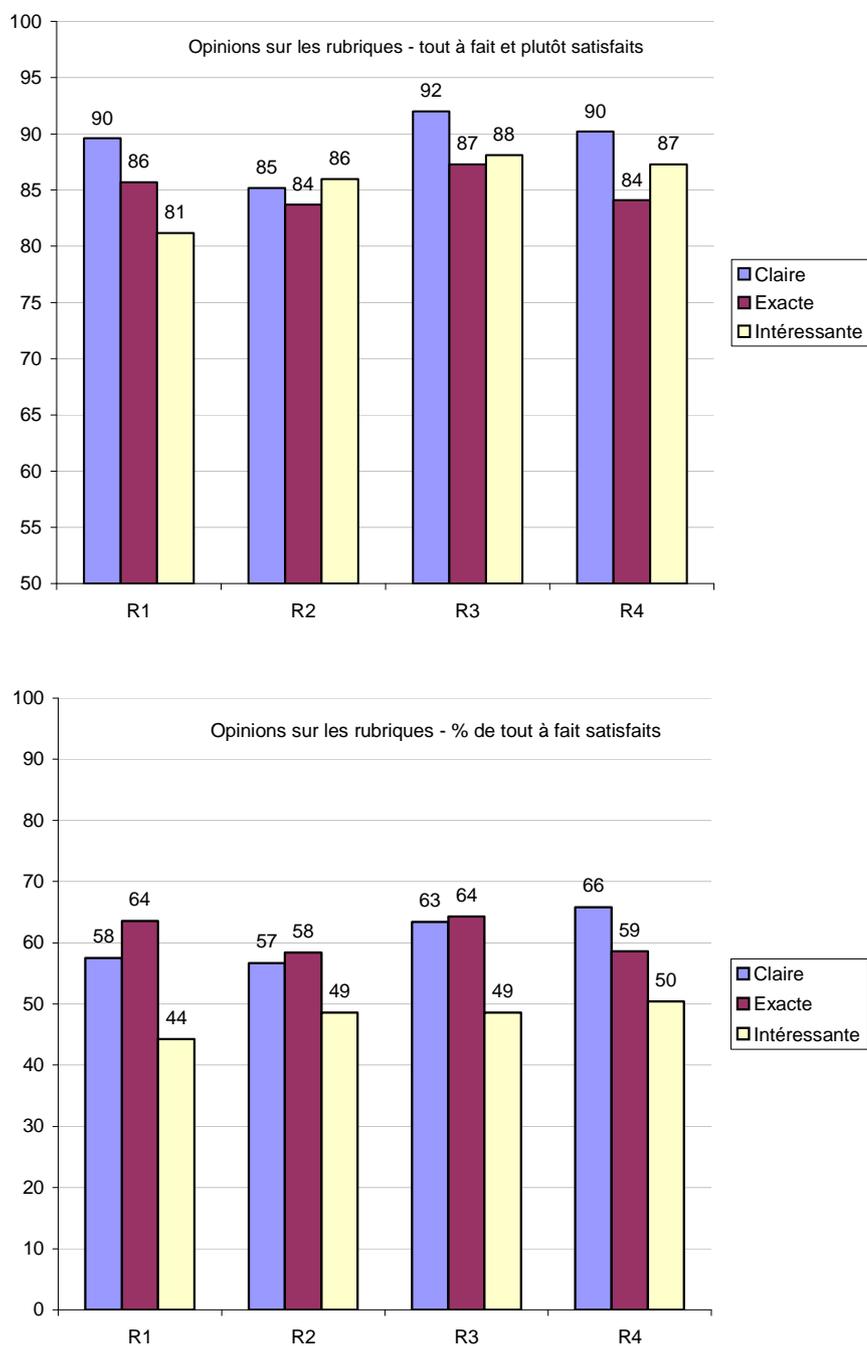
\* Parmi ceux qui ont repéré la rubrique

On remarque pour les RMS, comme nous l'avons déjà noté pour l'ensemble des courriers, que les allocataires sont en premier lieu intéressés par le **montant de leurs droits**. Le second item financier, **la régularisation**, vient au second plan. Puis seulement vient la lecture des éléments justificatifs des droits, à savoir la situation de l'allocataire, récapitulatif ou changements. Les voies de recours, déjà moins souvent remarquées, font très rarement partie des premières rubriques lues.

Peu de différences entre les CAF sur l'ordre de lecture des différentes rubriques, si ce n'est une légère tendance des périgourdiens à porter une grande attention à leur régularisation, et une attention plus forte portée aux voies de recours à Carcassonne. Pas de différence notable non plus entre les différentes strates.

✎ La clarté, la première qualité des RMS

**Figure 31**  
**Opinion sur la clarté des notifications**



Source : Enquête CNAF / CREDOC – 2005

Champ : ensemble des personnes qui ont remarqué la rubrique

En ce qui concerne la rubrique évoquée, trouvez vous que les informations sont ? Claires, exactes, qu'elles correspondent à la réalité de votre situation, intéressantes.

Toutes les qualités sont positivement connotées par plus de 75% des allocataires interrogés ; on constate donc un taux de satisfaction très élevé sur les différentes rubriques du document ; en outre, les quelques différences remarquées sont marginales.

A l'exception de la rubrique 2, la clarté est toujours la première qualité perçue, elle passe au second plan derrière l'exactitude lorsque l'on ne considère que les tout à fait satisfaits, le critère de l'exactitude se prêtant plus aisément à un jugement binaire.

La rubrique 1 apparaît la moins intéressante ; elle est en effet la moins « informative », les changements survenus au cours du mois étant l'élément le mieux connu des allocataires.

On note sur ces items peu de différences entre les trois CAF, à l'exception d'une appréhension légèrement plus positive de la rubrique 2 pour les Lillois.

Les différences sont également faibles entre les strates sur ces questions d'opinion ; on remarque simplement une légère tendance à des opinions très positives parmi les bénéficiaires de prestations familiales (la rubrique 1 est déclarée plus souvent tout à fait exacte et intéressante, la rubrique 4 tout à fait exacte). Les effectifs parfois faibles incitent toutefois à la prudence.

Les allocataires qui ont perçu les changements des notifications se positionnent légèrement plus souvent sur les items de satisfaction maximale.

## II.2. Une opinion globale très positive

### ✎ Sur la forme et le fond ...

**Figure 32**  
**Des informations faciles à trouver et à comprendre**

Dans les notifications de droit que vous recevez de la CAF, trouvez vous que les informations sont	Ensemble	Ont remarqué un changement	N'ont pas remarqué de changement
Faciles à trouver dans le document	90%	91%	89%
Faciles à comprendre	91%	92%	89%
Effectif	864	419	444

Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

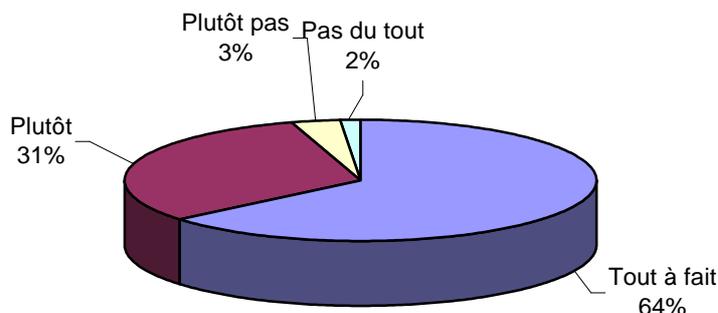
58% des allocataires trouvent que les informations sont tout à fait faciles à trouver dans le document, et 64% qu'elles sont tout à fait faciles à comprendre. Sur la facilité de compréhension, la satisfaction globale est légèrement supérieure à celle portée sur l'ensemble des courriers (voir supra).

Les bénéficiaires de prestations logement sont moins nombreux à trouver que les informations sont faciles à trouver dans le document (83%) et les bénéficiaires de prestations familiales sont très légèrement plus positifs.

## Sur la présentation

**Figure 33**  
**Opinion sur la présentation de la notification**

Enfin, globalement, êtes-vous satisfait de la présentation des courriers qui vous notifient vos droits ?



Source : enquête CNAF / CREDOC, décembre 2005.

**95% des allocataires ayant reçu plus de 2 notifications** sont **satisfaits**, tout à fait ou plutôt, de leur présentation, et 2/3 sont même tout à fait satisfaits. Les différences entre les CAF sont faibles sur cet item général, les différences entre les strates également.

Les allocataires qui ont remarqué le changement sont plus satisfaits que les autres ; ils sont 68% à se déclarer tout à fait satisfaits de la présentation des nouvelles notifications de droits.

## Un bon choix de périodicité

**59% des allocataires préfèrent recevoir les notifications de droit à la fin du mois si un changement est intervenu** dans leur dossier, accompagné d'un récapitulatif complet de leur situation et de leurs droits, comme c'est le cas avec le nouveau système de notifications, plutôt que dès qu'un changement est intervenu dans leur dossier, comme c'était le cas avec l'ancien système de notifications écrites.

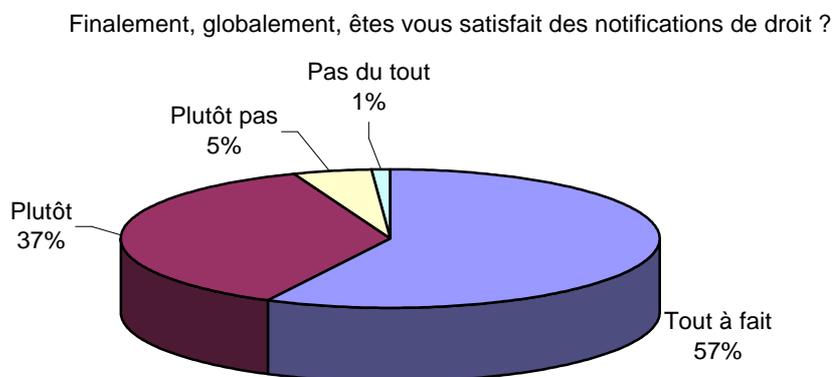
La période d'un mois semble en effet relativement proche de l'événement dans la plupart des cas, d'autant que les allocataires ont la possibilité, via d'autres modes d'information (borne, téléphone, accueil, Internet) de s'informer plus rapidement s'ils le souhaitent. Elle correspond à la périodicité de traitement de la plupart des informations administratives ou personnelles (banque, loyer ...). Ceux qui ont remarqué un changement dans les notifications sont, encore plus que les autres, adeptes du rythme mensuel (62%).

2% ne peuvent se positionner sur la périodicité.

Certains agents estiment que la périodicité mensuelle peut poser problème à des bénéficiaires de minima sociaux, qui souhaiteraient être rassurés le plus souvent possible sur leur situation. Cette affirmation ne semble pas justifiée par les opinions des allocataires, les minima sociaux dans leur ensemble se situant dans la moyenne ; les personnes « hors strates » en revanche sont un peu plus demandeuses de nouvelles dès qu'un changement est intervenu, alors que les bénéficiaires de prestations familiales sont légèrement plus adeptes d'un relevé mensuel.

#### Et d'une façon globale

**Figure 34**  
**Satisfaction globale concernant la notification des droits**



Source : enquête CNAF / CREDOC - 2005

Champ : ensemble des allocataires se souvenant d'une notification

Là encore, la satisfaction des allocataires ayant reçu plus de deux RMS au cours des 6 derniers mois – et s'en souvenant – est très élevée : **94% d'entre eux sont satisfaits globalement.**

Les différences sont faibles entre les strates, avec toutefois un enthousiasme un peu plus grand parmi les bénéficiaires de prestations familiales et de logement (65% de tout à fait satisfaits).

Identiquement, les allocataires ayant remarqué des modifications sont plus enthousiastes que les autres : 62% sont tout à fait satisfaits des RMS.

### ✎ Une diminution du besoin de contact ?

Pour **44%** des allocataires qui ont perçu des modifications dans les notifications, le nouveau format, le nouveau rythme et le contenu plus complet des notifications **ne changent pas le besoin de contact avec la CAF**. En effet, comme le soulignent les agents, le besoin de contact est souvent justifié par le contenu du dossier, qui n'est pas modifié par ce nouveau mode de communication.

Pour **38%** des allocataires qui ont perçu des modifications dans les notifications, les RMS **diminuent le besoin de contact** avec la CAF. Cette évolution peut être rapprochée du sentiment perçu de plus-value des allocataires sur les items de clarté et de quantité d'information reçue, qui éliminent une partie des justifications des contacts, pour éclaircissement ou demande de renseignement. Le nombre de personnes estimant que le besoin de contacts est diminué par les RMS est plus important à Lille (43%), peut être parce que le mode de contact le plus courant est la visite à l'agence, plus contraignante que le téléphone.

Les bénéficiaires de prestations logement sont plus convaincus que les autres que les RMS diminuent le besoin de contact avec la CAF (47%), alors que les bénéficiaires de minima sociaux sont plus nombreux à déclarer que cela ne change rien (48%) ; ces opinions dépendent probablement des raisons fines de contact, les agents signalant que les bénéficiaires de minima aiment avoir un contact direct.

### III. Focus sur des populations sensibles

Les agents interrogés durant la partie qualitative de l'étude ont été questionnés sur les populations qu'ils estimaient les plus sensibles au regard de la communication écrite. Ils évoquent essentiellement trois critères faisant varier cette sensibilité :

- le contenu des dossiers, et en particulier la présence d'indus,
- le niveau de diplôme et les difficultés avec l'écrit,
- les modes de contact utilisés préférentiellement par l'allocataire.

Ces variables sont parfois synthétisées par les agents via les prestations touchées ; les allocataires de minima sociaux sont alors perçus comme une population sensible dans leurs relations avec la CAF, notamment écrite.

#### III.1. Les allocataires ayant eu un indu

Parmi les allocataires ayant reçu au moins 2 RMS que nous avons interrogés, **66 ont eu au moins un indu**.

### ✎ Quelques caractéristiques spécifiques

Les allocataires ayant eu au moins un indu ont quelques caractéristiques divergentes de l'ensemble de l'échantillon :

- ils sont plus nombreux à **Carcassonne**,
- ils vivent moins souvent en **couple**,
- leur **situation professionnelle est plus fragile** : plus souvent au chômage, ils exercent quand ils travaillent des professions moins valorisées et sont moins souvent en CDI. Leur niveau de diplôme est plus faible. En revanche, ils ne se distinguent pas de l'ensemble pour les autres critères de fragilité vis-à-vis de l'écrit.

Il n'est pas possible de mesurer sur cette population une différence sur la situation familiale, et, en ce qui concerne les strates, seule la strate prestations familiales est moins représentée.

En ce qui concerne les courriers, le nombre moyen de courriers et de RMS est plus important pour les diplômés les plus élevés ; ainsi, les Bac +3 ont reçu en moyenne 2,82 RMS et déclarent 4,34 courriers, quand les allocataires non diplômés de notre échantillon en ont reçu respectivement 2,6 et 3,49.

Les motifs des courriers reçus de la CAF au cours des 6 derniers mois, sont, bien entendu, plus souvent une **information sur un indu** (ils ne sont toutefois qu'un quart dans ce cas), ainsi qu'une information sur un **changement de situation**.

### ✎ Un point de vue plus critique

Les allocataires qui ont eu des indus ne diffèrent guère des autres sur les items de souvenir<sup>17</sup> ni sur leur sensibilité au changement. En revanche, **leur opinion vis-à-vis des courriers de la CAF dans leur ensemble et des RMS est plus critique**. Plusieurs points attirent en particulier leur mécontentement **relatif** : l'exactitude des renseignements fournis, la compréhension et la régularité des informations.

Ainsi, par exemple :

- 56% ne sont pas du tout d'accord avec l'affirmation selon laquelle les courriers que la CAF envoie sont *difficiles à comprendre*, contre 68% pour les allocataires n'ayant pas eu d'indu. Ils sont d'ailleurs 45% à avoir besoin, au moins parfois, d'aide pour comprendre les courriers (27%) et font, dans ce cas, particulièrement souvent appel à l'accueil de leur CAF<sup>18</sup>.
- 26% sont tout à fait satisfaits de la *régularité des courriers* (41%), et 17% en sont tout à fait insatisfaits (4%).
- 35% estiment que les courriers *ne contiennent pas d'erreur par rapport à leur situation* (51%) et 36% qu'ils sont *exacts par rapport au montant* des droits versés (51%).

Il est toutefois impossible, au regard des effectifs concernés, de conclure à une différence dans la satisfaction globale vis à vis des RMS des personnes ayant eu des indus.

## III.2. Les niveaux de diplôme

Ainsi que le pressentent les agents, le niveau de diplôme influe sur la réception des courriers, et des RMS.

### ✎ Un décrochage de la compréhension pour les non diplômés

En ce qui concerne la facilité de compréhension des courriers envoyés par la CAF, le décrochage s'effectue au niveau des personnes non diplômées.

---

<sup>17</sup> ils sont seulement un peu plus nombreux à se remémorer dans le RMS des voies de recours, et un peu moins nombreux à trouver le montant de leurs droits

<sup>18</sup> Ce point peut d'ailleurs justifier l'opinion de certains agents sur l'ampleur des problèmes liés aux indus sur l'accueil.

Elles sont 10% à considérer les courriers « tout à fait » difficiles à comprendre et seulement 60% « pas du tout » difficiles à comprendre.

Elles sont **41% à avoir, au moins parfois, besoin d'aide** pour comprendre les courriers envoyés par la CAF, et 5% à avoir toujours besoin d'aide (28% et 1.2% en moyenne). Dans ce cas, les non diplômés, font, plus souvent que les autres, appel à leurs proches (17%), aussi souvent à l'accueil de la CAF (22%) et plus souvent à une assistante sociale (9%).

Les autres catégories se rapprochent de la moyenne de l'échantillon.

### ✎ Pas d'effet clair sur la mesure du souvenir et sur la sensibilité au changement

Les plus diplômés ont de meilleurs souvenirs en ce qui concerne les documents reçus.

Ils sont par exemple sensiblement plus nombreux à se souvenir d'avoir reçu, au cours des 6 derniers mois, une notification de droit : 86% des Bac+ 3 et plus, contre 73% des sans diplôme.

En revanche, on ne constate pas d'effet souvenir en ce qui concerne les rubriques.

Les indicateurs de sensibilité au changement sont également relativement ambigus : la question assistée évoque des réponses plus nombreuses des moins diplômés, mais les questions plus spontanées semblent montrer des résultats contradictoires.

### ✎ Des opinions plus nuancées pour les plus diplômés

**Les attentes premières** vis à vis des courriers diffèrent en fonction du niveau de diplôme ; en particulier, les plus bas niveaux ont des attentes plus fortes en matière d'information générale, alors que les diplômés du supérieur ont des attentes plus précises, concernant leur propre situation.

D'une façon générale, les plus diplômés ont des **opinions plus nuancées**, alors que les niveaux de diplôme plus faibles se positionnent plus volontiers sur les **items extrêmes**, et en particulier sur l'item de satisfaction maximale.

On note par exemple ce phénomène :

- pour les opinions concernant les *courriers en général*, sur la clarté, la régularité, la présentation,
- pour les opinions précises concernant les *rubriques*,
- dans *l'opinion globale* sur la présentation des RMS : les non diplômés sont 72% à en être tout à fait satisfaits, contre 64% en moyenne générale.

Le seul point sur lequel les moins diplômés sont plus souvent insatisfaits est l'exactitude par rapport au montant versé<sup>19</sup> pour les courriers en général, et pour les RMS en particulier.

---

<sup>19</sup> Ce résultat pourrait être mis en regard des remarques de certains agents, qui soulignent que la confusion provoquée par les multiples notifications en cours de mois était encore plus grande pour les allocataires de bas niveau de diplôme.

**Deux autres opinions différencient les allocataires** selon leur niveau de diplôme :

- les sans diplômés sont un peu plus nombreux que la moyenne (42% au lieu de 39) à préférer recevoir des notifications au fil de l'eau.
- les moins diplômés ont, plus souvent que les diplômés, le sentiment que les RMS renforcent le besoin de contacts avec la CAF (26% pour les sans diplômés, 19% pour les Bac +3), et moins nombreux à considérer qu'ils le diminuent (24% contre 47%).

#### ✎ Les modes de contacts qui dépendent du diplôme

**Enfin, il faut noter que les modes de contacts utilisés par les allocataires varient selon leur niveau de diplôme ;** les moins diplômés ayant plus tendance à se rendre dans les locaux de leur CAF, et moins tendance à écrire des courriers, et, moins encore, à utiliser les outils électroniques.

**Ces différences semblent expliquer les petites différences trouvées dans les comportements des allocataires, en fonction des modes de contact qu'ils utilisent.**

### III.3. Les allocataires ayant des difficultés avec l'écrit

Ont été sélectionnées pour cette mesure les personnes déclarant avoir beaucoup de difficultés sur au moins un des critères suivants : lecture, écriture ou calcul<sup>20</sup>. Cet indicateur concerne finalement **51 personnes**.

#### ✎ Quelques caractéristiques spécifiques

Sur le plan socio-démographique, les allocataires ayant des difficultés avec l'écrit ne se distinguent pas par l'âge, mais sont, moins souvent que les autres, célibataires, et plus souvent **mariés ou divorcés**.

**Leur niveau de diplôme est faible** : les  $\frac{3}{4}$  n'ont pas de diplôme et plus de 9 sur 10 ont un diplôme inférieur au CAP ou au BEP.

**Leur situation professionnelle est fragile** : peu travaillent et plus de la moitié sont inactifs ou retraités. Ils se situent très majoritairement dans **la strate minima sociaux** : c'est le cas de 63% d'entre eux (35% dans le reste de l'échantillon).

Ils sont environ un tiers à lire pour leur activité professionnelle, et seulement 61% pour la détente (92% dans le reste de l'échantillon).

Dans 13 cas, ce n'est pas l'allocataire qui répond, mais son conjoint (7 cas) ou quelqu'un d'autre, souvent un enfant.

---

<sup>20</sup> Nous avons privilégié la mesure déclarative, plus cohérente que les autres outils de mesure à notre disposition. En outre, nous avons opté pour une mesure restrictive (personnes déclarant avoir « beaucoup » de difficultés) afin de mesurer des comportements typiques. Le taux obtenu est proche des taux d'illettrismes connus par ailleurs dans la population.

On ne note pas de différence sensible sur le nombre de courriers reçus ou les motifs de ceux-ci. Les allocataires en difficulté avec l'écrit sont aussi nombreux que les autres à avoir eu un contact avec leur CAF au cours des 6 derniers mois ; en dehors d'une propension nettement moindre à l'utilisation des outils électroniques, leurs modes de contacts ne sont que peu divergents de la moyenne : ils viennent un peu plus dans les locaux, mais la différence d'utilisation du courrier n'est pas nette et est inexistante sur le téléphone.

### ✎ Un besoin d'aide accru, mais des opinions finalement peu divergentes

Les allocataires qui ont des difficultés avec l'écrit ont, plus que les autres, besoin d'aide pour comprendre les courriers envoyés par la CAF : **47% éprouvent ce besoin au moins parfois ; dans ce cas, ils font, bien plus souvent que les autres, appel à leurs proches.**

Hormis ce point, leur opinion sur les courriers en général ne diffère guère de celle des autres allocataires. Leurs attentes pourtant se distinguent : plus souvent que les autres allocataires, ils souhaitent trouver dans les courriers de la CAF des informations générales.

Ces allocataires sont **moins sensibles au changement** que les autres : ils sont moins nombreux à avoir remarqué des changements dans les courriers en général, et 41% ne se souviennent pas d'avoir reçu au cours des 6 derniers mois une notification de droit<sup>21</sup>.

Parmi les 30 se souvenant de la réception d'un tel courrier, et percevant un changement dans ces documents, **les opinions concernant la plus-value sur le RMS sont très positives** : la quasi totalité les trouvent plus clairs, 7 sur 10 plus lisibles, et plus de la moitié estiment qu'ils apportent plus d'informations ; les autres déclarent que le document, sur ces trois points, est équivalent au précédent et aucun ne perçoit de moins-value.

En ce qui concerne les rubriques, ils sont un peu plus nombreux à ne pas se souvenir des rubriques du document. Au vu des effectifs, aucun résultat clair ne peut être démontré en ce qui concerne leur opinion sur chacune des rubriques ; la tendance semble montrer une opinion généralement plus positive que l'ensemble des allocataires. Au global d'ailleurs, leur opinion sur les RMS est proche de la moyenne.

En revanche, en accord avec le ressenti des agents, ils sont plus nombreux que l'ensemble à considérer que le RMS renforce ou ne change rien au besoin de contact avec la CAF, et seul 1 allocataire en difficulté estime que le RMS diminue ce besoin.

---

<sup>21</sup> Le terme leur est peut être apparu complexe, mais les enquêteurs avaient pour consigne de définir le document, et, si nécessaire, de le décrire.

## CONCLUSION

---

L'enquête auprès de 1 000 allocataires des CAF de Périgueux, Carcassonne et Lille ayant reçu, au cours des 6 derniers mois, au moins deux Relevés Mensuels de Situation, permet de faire un bilan sur leur acceptation et leur plus-value par rapport aux anciennes notifications.

La première attente des allocataires en ce qui concerne les courriers porte sur leur personnalisation. Ce constat semble justifier une partie des objectifs des RMS, vers plus d'informations sur la situation personnelle et globale de l'allocataire.

Comme cela semble le cas dans des situations comparables, **seule la moitié des allocataires a remarqué l'évolution des documents**. Toutefois, **plusieurs indicateurs soulignent la plus-value des RMS par rapport aux précédentes notifications**.

Le plus évident d'entre eux est la **satisfaction des allocataires** qui ont perçu le changement, et leur sentiment de progrès de la qualité sur les items de clarté, de lisibilité et de quantité d'informations contenues dans les RMS. D'une façon générale, les allocataires qui ont perçu des changements semblent plus enthousiastes que les autres.

Un second est le **pourcentage important**, dans notre échantillon, de personnes qui ne trouvent pas les documents de la CAF **difficiles à lire** ; plus important que celui trouvé dans des échantillons représentatifs de l'ensemble des allocataires.

**D'une façon générale, les allocataires semblent tout à fait satisfaits des Relevés Mensuels de Situation.**

Toutes les rubriques, à l'exception des voies de recours, sont identifiées par les  $\frac{3}{4}$  des personnes, et les opinions exprimées à leur sujet, sur la clarté, l'exactitude ou l'intérêt, atteignent des taux de satisfaction supérieurs à 80%. La compréhension et la facilité d'accès à l'information semblent également convaincre les allocataires. La périodicité choisie (au plus une fois par mois, s'il y a eu un changement au moins) satisfait également près de 60% des bénéficiaires. Ceux qui ont perçu les changements estiment d'ailleurs majoritairement que ces notifications ne changent rien au besoin de contact (44%) , voire le diminuent (38%).

**Au global, ce sont 94% des allocataires qui sont satisfaits des notifications de droit, dont 57% tout à fait.**

### **Les différences entre les 3 CAF sont faibles sur l'opinion des allocataires.**

Elles ne sont significatives que sur deux points :

- les caractéristiques socio-démographiques des allocataires, qui, au niveau global, peuvent avoir un impact sur la compréhension des documents
- les modes de contacts privilégiés des allocataires, qui ont un impact sur la perception par les agents de la CAF de la mise en œuvre des RMS.

**Les différences entre les allocataires selon les prestations qu'ils perçoivent sont moins importantes que l'on aurait pu le penser.** Si les allocataires percevant exclusivement des allocations logement sont moins sensibles au changement, et que les bénéficiaires de minima sociaux ont plus besoin d'aide pour comprendre les documents, les opinions et la satisfaction vis à vis des RMS ne sont en revanche guère divergentes.

Identiquement, les allocataires ayant un faible niveau de diplôme, et parmi eux, ceux qui ont des difficultés avec l'écrit, n'ont pas une opinion éloignée de la moyenne ; le RMS s'avère donc un outil satisfaisant pour eux également. En revanche, les allocataires ayant subi des **indus** ont effectivement une opinion plus critique que les autres vis à vis des RMS, comme vis à vis des relations avec la CAF en général.

## ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN AUPRES DES AGENTS

---

Ce guide d'entretien ne présente que les thèmes qui seront abordés. Contrairement au questionnaire pour les allocataires, la formulation des questions n'est pas primordiale à reprendre.

En préalable des entretiens avec les agents, un point sera fait avec les responsables locaux de l'expérimentation sur :

- le déroulement de l'expérimentation (et de la généralisation)
- et notamment le traitement des cas particuliers
- l'organisation de la CAF et ses éventuelles spécificités
- les agents concernés par les différentes phases
- son opinion sur le déroulement, l'apport des RMS sur
- la qualité de service aux usagers
- le travail des agents

### I. Entretiens individuels

Structuration de l'entretien autour :

- du déroulement de la mise en œuvre
- des opinions concernant les RMS
- des modifications du travail induites par les RMS

Interrogation sur les pratiques professionnelles individuelles

Distinction entre :

- le premier RMS reçu par les allocataires / les suivants
- les agents qui ont participé à l'expérimentation depuis le début / les autres (et corrélativement les conditions de l'échantillon / en généralisation)

#### I.1. Déroulement de l'expérimentation

- Description des phases de l'expérimentation
- Rôle de l'agent interrogé dans ces différentes phases.

#### I.2. Opinions concernant les nouvelles notifications

- Description des relations habituelles des allocataires avec la CAF
- Modes de contact les plus fréquents
- Motivations des contacts
- Variation en fonction des publics

- Le mode de contact écrit pose-t-il d'ordinaire des problèmes à certains allocataires ? Les allocataires illettrés font-ils l'objet d'un repérage et/ou d'une prise en charge spécifique ?
- Selon vous, quels sont les objectifs poursuivis par les RMS ?
  - Relance : pour la gestion des CAF / pour les allocataires
  - Relance : était ce nécessaire ? qu'est-ce qui justifie cette évolution ?
- Pensez vous finalement que les RMS participent à une **amélioration de la qualité** de service ?
  - En tant que tel
  - Grâce à un accompagnement au sein des CAF
- Et plus précisément, avez vous remarqué des **modifications dans les rapports** des allocataires à la CAF ?
- Différences dans les modes de contact
- Questions posées
- Est-ce qu'il y a une évolution entre le premier RMS reçu et les suivants ?
- Le RMS facilite-t-il ou accroît-il les difficultés avec l'écrit des allocataires ?
- Selon vous, quels sont les **avantages et inconvénients** des RMS pour les **allocataires** par rapport à l'ancien système ?
  - Relance : clarté, quantité d'informations...
  - Relance : difficultés différenciées en fonction des type d'allocataires / du type de prestation / du type de moyens de communication utilisés habituellement par les allocataires ; Y a-t-il d'autres facteurs discriminants ?
- Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients des RMS pour la CAF par rapport à l'ancien système ?
- En particulier, quels sont les avantages et inconvénients des RMS pour vous par rapport à l'ancien système ?
  - Relance : compréhension de la situation de l'allocataire

### **I.3. Modification dans les pratiques professionnelles induites par les notifications**

(modulation selon l'agent interrogé)

- Est ce que les RMS ont conduit à une modification ?
- Dans la saisie des informations
- Dans l'écriture des notifications
- Dans le traitement des informations
- Autres modifications dans le traitement de l'information allocataire
- Dans les répartitions des tâches entre services
- Dans les relations (voies de communication) entre services
- Est-il prévu une procédure pour le traitement des « cas particuliers » ?
- Quels cas particuliers sont concernés ?
- Quelle procédure ?
- Est-ce que cela produit d'autres modifications dans votre organisation professionnelle ?
- Relance : dans les relations entre les services ?

- Pour les cadres : est-ce que cette mise en œuvre vous a permis d'initier une mobilisation des équipes ?
- De quelle manière ?
  
- Finalement, trouvez vous que le système est facile ou difficile à mettre en œuvre ?
  
- La mise en place des RMS est elle plutôt positive ou négative ?
- Pour la CAF
- Pour votre activité professionnelle
- Accroissement ou réduction de la charge de travail ?
- Accroissement ou réduction de l'intérêt du travail ?
- Pour les allocataires
  
- Selon vous, est-ce que les RMS doivent être étendues aux autres CAF ?
- Dans quelles conditions ?
- Avec quels aménagements ?

## II. Entretiens de groupe

Structuration de l'entretien autour :

- des opinions concernant les RMS
- des modifications du travail induites par les RMS

Focalisation sur le diagnostic partagé, l'échange d'expérience et les idées.

Distinction entre le premier RMS reçu par les allocataires / les suivants

La discussion reposera également sur les constats des entretiens individuels.

Une relance systématique est donc prévue sur les points détectés lors des entretiens individuels.

### II.1. Opinions concernant les nouvelles notifications

Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients des RMS pour les allocataires par rapport à l'ancien système ?

Relances : clarté, quantité d'informations...

*Relance : difficultés différenciées en fonction des type d'allocataires / du type de prestation / du type de moyens de communication utilisés habituellement par les allocataires ; Y a-t-il d'autres facteurs discriminants ?*

Avez vous remarqué des modifications dans les rapports des allocataires à la CAF ?

Différences dans les modes de contact

Questions posées

Est-ce qu'il y a une évolution entre le premier RMS reçu et les suivants ?

Pensez vous finalement que les RMS participent à une amélioration de la qualité de service ?

En tant que tel

*Grâce à un accompagnement au sein des CAF*

*Pour tous les publics ?*

Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients des RMS pour la CAF par rapport à l'ancien système ?

*Relance : compréhension de la situation de l'allocataire*

## **II.2. Modification dans l'organisation de la CAF induites par les notifications**

- Est ce que les RMS ont conduit à une modification ?
- Dans la saisie des informations
- Dans l'écriture des notifications
- Dans le traitement des informations
- Autres modifications dans le traitement de l'information allocataire
- Dans les répartitions des tâches entre services
- Dans les relations (voies de communication) entre services
  
- Est-ce que les RMS ont été l'occasion d'une réflexion sur la qualité de service au sein de la CAF ?
  
- Selon vous, est-ce que les RMS doivent être étendues aux autres CAF ?
- Dans quelles conditions ?
- Avec quels aménagements ?

## ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX ALLOCATAIRES AYANT REÇU UN RELEVÉ MENSUEL DE SATISFACTION.

« Bonjour, je suis ... du CREDOC (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie). Je cherche à joindre ... (Allocataire).

Nous réalisons à la demande de la Caisse Nationale des Allocations familiales, une enquête sur les courriers que vous recevez de votre CAF, à propos de laquelle vous avez dû recevoir une lettre. Vos réponses resteront strictement confidentielles et anonymes et n'auront aucun impact sur la gestion de vos prestations. Nous souhaitons vous soumettre un questionnaire qui dure environ un quart d'heure. Acceptez-vous de nous répondre ? »

Avez vous reçu au cours des 6 derniers mois au moins un courrier de la CAF ?

- Oui, nombre (consigne enquêteur : tous les courriers identifiés par le répondant)
- non > ABANDON

*Vous êtes...*

*Enquêteur notez qui répond au questionnaire*

- 1 *L'allocataire*
- 2 *Le conjoint de l'allocataire*
- 3 *Autre/précisez*

### ■ Informations sur l'allocataire

Nous allons tout d'abord vous poser quelques questions sur votre ménage.

#### ✎ Composition familiale

- |  |
|--|
| 1. Quelle est votre situation familiale ? vous vivez ?<br>✓ Seul<br>✓ En couple<br>✓ Autre, précisez |
|--|

#### Situation professionnelle et diplôme

- |   |
|---|
| 2. Quel est votre situation par rapport au travail ?<br>✓ Vous travaillez<br>✓ Vous êtes au chômage (vous avez travaillé par le passé)<br>✓ Vous êtes à la recherche d'un premier emploi<br>✓ Vous êtes retraité<br>✓ Vous êtes inactif   |
| 3. Si travaille ou a déjà travaillé- quelle est votre profession ? Noter en clair et recoder la csp<br>✓ Agriculteurs exploitants<br>✓ Artisans, commerçants et chefs d'entreprise<br>✓ Cadres et professions intellectuelles supérieures |

- ✓ Professions Intermédiaires
  - ✓ Employés
  - ✓ Ouvriers
  - ✓ Autres
9. *Si travaille* – quelle est la nature de votre contrat de travail ?
- ✓ CDI
  - ✓ CDD
  - ✓ Contrat aidé (CES, CQ, etc.)
  - ✓ Intérim
  - ✓ Autre (préciser)
4. Dans la vie courante, avez vous des difficultés pour  
Aucune, quelques unes, beaucoup  
*Consigne enquêteur signaler que cette question est posée à tous, notamment pour mesurer les difficultés de langue*
- lire
  - écrire
  - compter
5. Lisez vous au moins une fois par mois un livre, un journal ou un magazine
- pour votre activité professionnelle (filtré par activité professionnelle actuelle ou passée)
  - pour vous détendre
- oui ou non
6. Quel est votre niveau de formation ?
- ✓ pas de diplôme
  - ✓ CAP ou BEP
  - ✓ Baccalauréat
  - ✓ Bac+2
  - ✓ > Bac+2
7. *Si a un conjoint* Quelle est sa situation actuelle par rapport au travail ?
- ✓ Il travaille
  - ✓ Il est au chômage et a travaillé par le passé
  - ✓ Il est à la recherche d'un premier emploi
  - ✓
- Il est retraité
- ✓ Il est inactif
8. *Si le conjoint travaille ou a déjà travaillé-* Quelle est sa profession ? *Noter en clair et recoder la csp*
- ✓ Agriculteurs exploitants
  - ✓ Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
  - ✓ Cadres et professions intellectuelles supérieures
  - ✓ Professions Intermédiaires
  - ✓ Employés
  - ✓ Ouvriers
  - ✓ Autres

9. Si travaille, quelle est la nature de son contrat de travail ?

- ✓ CDI
- ✓ CDD
- ✓ Contrat aidé (CES, CQ, etc.)
- ✓ Intérim
- ✓ Autre (préciser)

10. *Si a un conjoint* Quel est le niveau de formation de votre conjoint ?

- ✓ pas de diplôme
- ✓ CAP ou BEP
- ✓ Baccalauréat
- ✓ Bac + 2
- ✓ Supérieur à Bac +2

### ■ Opinion sur les courriers

Nous allons maintenant évoquer les courriers que vous recevez de votre CAF.

11. Quels étaient le ou les motifs des courriers que vous avez reçu de votre CAF au cours des 6 derniers mois ?  
*ouverte précodée*

- une demande de pièces justificatives
- une demande d'information sur un changement de situation
- une information générale
- une information sur votre situation particulière
- une information sur un indu
- une réponse à une demande d'aide
- une déclaration mensuelle pour les modes de garde
- nsp
- Autres (précisez)

12. Etes vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :

Les courriers que la CAF envoie sont difficiles à comprendre

13. D'une façon générale, êtes vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait des points suivants concernant l'ensemble des courriers que vous recevez de la CAF

- La régularité
- La clarté
- L'exactitude, ils ne contiennent pas d'erreur par rapport à votre situation
- L'exactitude par rapport au montant des droits qui vous sont réellement versés
- La présentation

14. Avez vous besoin d'aide pour comprendre les courriers envoyés par votre CAF ?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Toujours

15. Si "parfois" ou "systématiquement", à qui vous adressez-vous pour avoir de l'aide pour comprendre les courriers envoyés par votre CAF ?

*Multiple*

- A vos proches (familles, amis) ;
- à l'accueil de votre CAF,
- à une assistante sociale, un travailleur social de votre CAF ;
- à un autre service que votre CAF (PMI, Mairie, association, centre social ...)
- à un autre service / à une autre personnes (préciser)

16. Qu'attendez vous en premier lieu des courriers que vous envoie la CAF ?

- qu'ils m'informent de toutes les prestations auxquelles j'ai droit
- qu'ils m'informent sur ma situation
- qu'ils me donnent des informations plus générales

17. Et en second lieu ?

(Mêmes items)

18. Attendez vous autre chose des courriers que vous envoie la CAF ?

19. Selon vous, comment pourraient être améliorées les courriers que vous adresse votre CAF ?

Question ouverte, item précodé : pas de suggestion de modifications.

20. Avez vous récemment remarqué des changements dans les courriers que vous envoie la CAF ?

Pas de changements, changements à la marge, changements importants.

- Sur la forme des documents
- Sur les informations communiquées

## ■ **Opinion sur le document**

Nous allons désormais parler plus précisément des notifications de droit que vous recevez de la CAF, c'est à dire les courriers qui vous indiquent la nature et le montant de vos droits.

21. Avez vous reçu au cours des 6 derniers mois une notification de droits, un document qui s'intitule « Votre relevé de droit et de situation » ?

- Oui, nombre
- non > aller Q 40

22. Leur forme et leur contenu a récemment changé, l'aviez vous remarqué ?

- Oui
- Non

23. Si a remarqué des différences Par rapport aux anciennes notifications de droit de la CAF, trouvez vous que les nouvelles sont :

- plus claires, moins claires, c'est équivalent
- plus lisibles, moins lisibles, c'est équivalent
- donnent plus d'informations, moins d'informations, c'est équivalent

24. *Si n'a pas remarqué de différences* Trouvez vous que les notifications de droit de la CAF sont (tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout)

- Claires
- Lisibles
- Apportent suffisamment d'informations

25. Dans les notifications de droit de la CAF, trouvez vous que les informations sont (tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout)

- faciles à trouver dans le document
- faciles à comprendre

26. Dans les notifications de droit que vous recevez de la CAF, trouvez-vous les informations suivantes ?

Oui / non / Ne sais pas

- les informations concernant les derniers changements survenus
- les informations concernant la régularisation de vos droits
- les informations concernant le récapitulatif de votre situation vis à vis de la CAF
- les informations concernant le montant de vos droits à compter du mois suivant
- les voies de recours.

27. Quelles informations lisez vous en premier ?

**Items OUI**

28. Quelles informations lisez vous en second ?

*Filtrer par informations lues en premier*

**Items OUI**

*Si perçoit des changements*

*Filtrer par les informations effectivement trouvées dans le document*

29. En ce qui concerne vos changements de situation récents, trouvez vous que les informations sont (tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout):

- claires
- exactes, qu'elles correspondent à la réalité de votre situation
- intéressantes

30. En ce qui concerne les régularisations de droit, trouvez vous que les informations sont (tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout):

- claires
- exactes, qu'elles correspondent à la réalité de votre situation
- intéressantes

31. En ce qui concerne l'ensemble de votre situation vis à vis de la CAF, trouvez vous que les informations sont (tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout):

- claires
- exactes, qu'elles correspondent à la réalité de votre situation
- intéressantes

32. En ce qui concerne le montant de vos droits pour le mois suivants, trouvez vous que les informations sont (tout à fait, plutôt, plutôt pas, pas du tout):
- claires
  - exactes, qu'elles correspondent à la réalité de votre situation
  - intéressantes

33. *Si perçoit des changements* Finalement, globalement, êtes vous satisfait de la nouvelle présentation des courriers qui vous notifient vos droits.
- tout à fait
  - plutôt
  - plutôt pas
  - pas du tout

34. Quelles sont les informations qui vous manquent et que vous auriez aimé voir apparaître sur le relevé mensuel de situation ?

Précoder : pas de besoins d'autres informations

35. Préférez vous recevoir les courriers notifications de droit de la CAF (une seule réponse possible)

*Consigne enquêteur : ne pas insister*

- Dès qu'un changement est intervenu dans votre dossier, comme c'était le cas avec l'ancien système de notifications écrites
- A la fin du mois si un changement est intervenu dans votre dossier, accompagné d'un récapitulatif complet de votre situation et de vos droits, comme c'est le cas avec le nouveau système de notifications écrites
- Ne sait pas

36. Selon vous, le nouveau format, le nouveau rythme et le contenu plus complet des notifications de droit de la CAF :

- renforce le besoin de contact avec la CAF
- diminue le besoin de contact avec la CAF
- ne change rien

37. Finalement, globalement, êtes vous satisfait des nouvelles notifications de droit.

- tout à fait
- plutôt
- plutôt pas
- pas du tout

### **Contacts avec la CAF**

Pour finir, je vais vous poser quelques questions sur l'ensemble des contacts que vous avez avec votre CAF.

38. Depuis 6 mois, avez vous été en contact avec votre CAF ?

- Oui (multiple)
  - En relation avec une notification de droits reçue
  - En relation avec un autre courrier reçu
  - Sans relation avec un courrier reçu
- non

39. Si contact, par quel moyen avez vous été en contact avec votre CAF ?

		OUI, 1 seule fois	OUI, plusieurs fois	NON
a.	... Vous êtes-vous rendu dans les locaux de votre CAF	1	2	3
b.	... avez-vous téléphoné à votre CAF (serveur vocal ou ligne directe)	1	2	3
c.	... avez-vous <b>adressé</b> un courrier à votre CAF	1	2	3
d.	... avez-vous adressé un courrier électronique à votre CAF (email)	1	2	3
e.	... avez-vous consulté le site Internet de la CAF	1	2	3
f.	... avez-vous consulté le service minitel de la CAF	1	2	3
g.	... avez-vous consulté une borne d'information de la CAF (bornes situées dans les agences)	1	2	3

40. Quel était le motif de ce contact ?

Ouvert précodé

- Déposer une pièce .....
  - Retirer une pièce (formulaire, demande, imprimé, dépliant, attestation...) .....
  - Faire une réclamation, une contestation .....
  - Demander une information, une explication sur ma situation .....
  - Demander une information, une explication sur un courrier reçu .....
  - Demander une information (cas général).....
  - Demander une aide financière .....
  - Signaler un changement de situation .....
  - Me faire aider pour remplir un dossier .....
  - Pour rencontrer le service social.....
  - On m'a demandé de venir .....
- Autres (précisez) .....

49. Avez vous été tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait ? (*filtrer par les contacts effectifs*) :

- De l'accueil

Lorsque

- Vous vous êtes rendu dans les locaux de votre CAF
- vous avez téléphoné à votre CAF (serveur vocal ou ligne directe)

- De l'information apportée

Lorsque

- Vous vous êtes rendu dans les locaux de votre CAF
- vous avez téléphoné à votre CAF (serveur vocal ou ligne directe)
- vous avez adressé un courrier à votre CAF
- vous avez adressé un courrier électronique à votre CAF (e-mail)
- vous avez consulté le site Internet de la CAF
- vous avez consulté le service minitel de la CAF
- vous avez consulté une borne d'information de la CAF

Mon questionnaire est terminé ; merci d'avoir répondu à mes questions.

### Commentaires enquêteurs

A l'issue de l'entretien, l'enquêteur remplit quelques questions qui nous permettent de mesurer en particulier l'aisance de l'enquêté en Français.

#### Difficultés rencontrées

	<i>oui</i>	<i>non</i>
a) L'interviewé comprenait difficilement le français .....	1	2
b) L'interviewé parlait difficilement le français .....	1	2
c) L'interviewé avait souvent du mal à comprendre les questions posées...	1	2
d) L'interviewé a été dans l'ensemble intéressé par les questions posées....	1	2
e) L'interviewé a eu de la difficulté à retrouver les informations demandées	1	2
f) L'interviewé choisissait les réponses qu'il croyait "falloir" donner .....	1	2
g) L'interviewé a évoqué des difficultés de lecture (en dehors de la question concernant ces difficultés) .....	1	2
	<i>oui</i>	<i>non</i>
L'interviewé a-t-il consulté des papiers .....	1	2

#### L'interview s'est-elle :

- a) Bien déroulée ..... 1
- b) moyennement bien passée ..... 2
- c) mal passée..... 3

ANNEXE 3 : TABLEAU DE BORD DU PROTOCOLE DE SUIVI STATISTIQUE DU RELEVÉ MENSUEL DE SITUATION (CAF CARCASSONNE, CAF LILLE, CAF PERIGUEUX)

Figure 35: Comparaison du nombre de Notifications de Droit Potentiels et du nombre de Relevés Mensuels de Situation

	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul (depuis 03 2005)
Nombre de RMS allocataire							1 939	1 895	8 861	9 925	34 425	30 018	26 589	24 739	38 021	25 100	25 691	225 264
Nombre de NDP							2 281	2 230	10 015	11 545	40 627	36 302	31 669	28 822	46 502	29 338	31 230	268 280
Nombre de NDP économisées							342	335	1 154	1 620	6 202	6 284	5 080	4 083	8 481	4 238	5 539	43 016
Taux de synthèse NDP/RMS							14,99%	15,02%	11,52%	14,03%	15,27%	17,31%	16,04%	14,17%	18,24%	14,45%	17,74%	16,03%
Nombre d'allocataire qui auraient reçu plus de 1 NDP							NC	296	1 067	1 412	5 235	5 346	4 302	3 454	7 519	3 678	4 586	36 895
Soit % de l'échantillon								15,62%	12,04%	14,23%	15,21%	17,81%	16,18%	13,96%	19,78%	14,65%	17,85%	16,38%

Tableau 1 RMS

Nombre de RMS par type	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
Rappel	353	785	1 413	1 271	741	1 004	705	750	3 916	3 716	8 262	8 757	13 549	11 588	19 264	13 028	11 941	101 043
Indu	49	100	198	149	119	168	579	176	689	966	1 978	1 290	1 741	1 739	3 819	1 470	2 167	17 397
Rappel et indu	43	100	112	111	101	75	147	90	361	520	1 104	663	1 797	1 145	5 000	1 718	1 534	14 621
Nouveau droit sans rappel ni indu	391	847	972	775	867	883	544	879	3 912	4 724	23 081	19 308	9 502	10 267	9 938	8 884	10 049	105 823
Total	836	1 832	2 695	2 306	1 828	2 130	1 975	1 895	8 878	9 926	34 425	30 018	26 589	24 739	38 021	25 100	25 691	238 884

Nombre de RMS par type	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
Rappel	42,22%	42,85%	52,43%	55,12%	40,54%	47,14%	35,70%	39,58%	44,11%	37,44%	24,00%	29,17%	50,96%	46,84%	50,67%	51,90%	46,48%	42%
Indu	5,86%	5,46%	7,35%	6,46%	6,51%	7,89%	29,32%	9,29%	7,76%	9,73%	5,75%	4,30%	6,55%	7,03%	10,04%	5,86%	8,43%	7%
Rappel et indu	5,14%	5,46%	4,16%	4,81%	5,53%	3,52%	7,44%	4,75%	4,07%	5,24%	3,21%	2,21%	6,76%	4,63%	13,15%	6,84%	5,97%	6%
Nouveau droit sans rappel ni indu	46,77%	46,23%	36,07%	33,61%	47,43%	41,46%	27,54%	46,39%	44,06%	47,59%	67,05%	64,32%	35,74%	41,50%	26,14%	35,39%	39,11%	44%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%

Tableau 1bis toutes CAF

	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
Nombre plus de deux pages	1	9	11	16	14	9	7	13	0	1	10	4	6	4	0	0	0	105
%	0,12%	0,49%	0,41%	0,69%	0,77%	0,42%	0,35%	0,69%	0,00%	0,01%	0,03%	0,01%	0,02%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	4,03%

Tableau 2

Nombre de RMS ayant été modifiés par le TC suite à anomalies

	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
Rubrique 1	1	34	59	16	30	0	0	0					1					141
Rubrique 2	7	10	11	11	10	4	15	8		6								82
Rubrique 3	10	7	1	1	2	4	1	0										26
Rubrique 4	27	13	23	15	13	3	0	0										94
Total	45	64	94	43	55	11	16	8	0	6	0	0	1	0	0	0	0	343

	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
Taux de correction	5,38%	3,49%	3,49%	1,86%	3,01%	0,52%	0,81%	0,42%	0,00%	0,06%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%

Figure 36 : Origine des Message Bateaux inclus dans les RMS

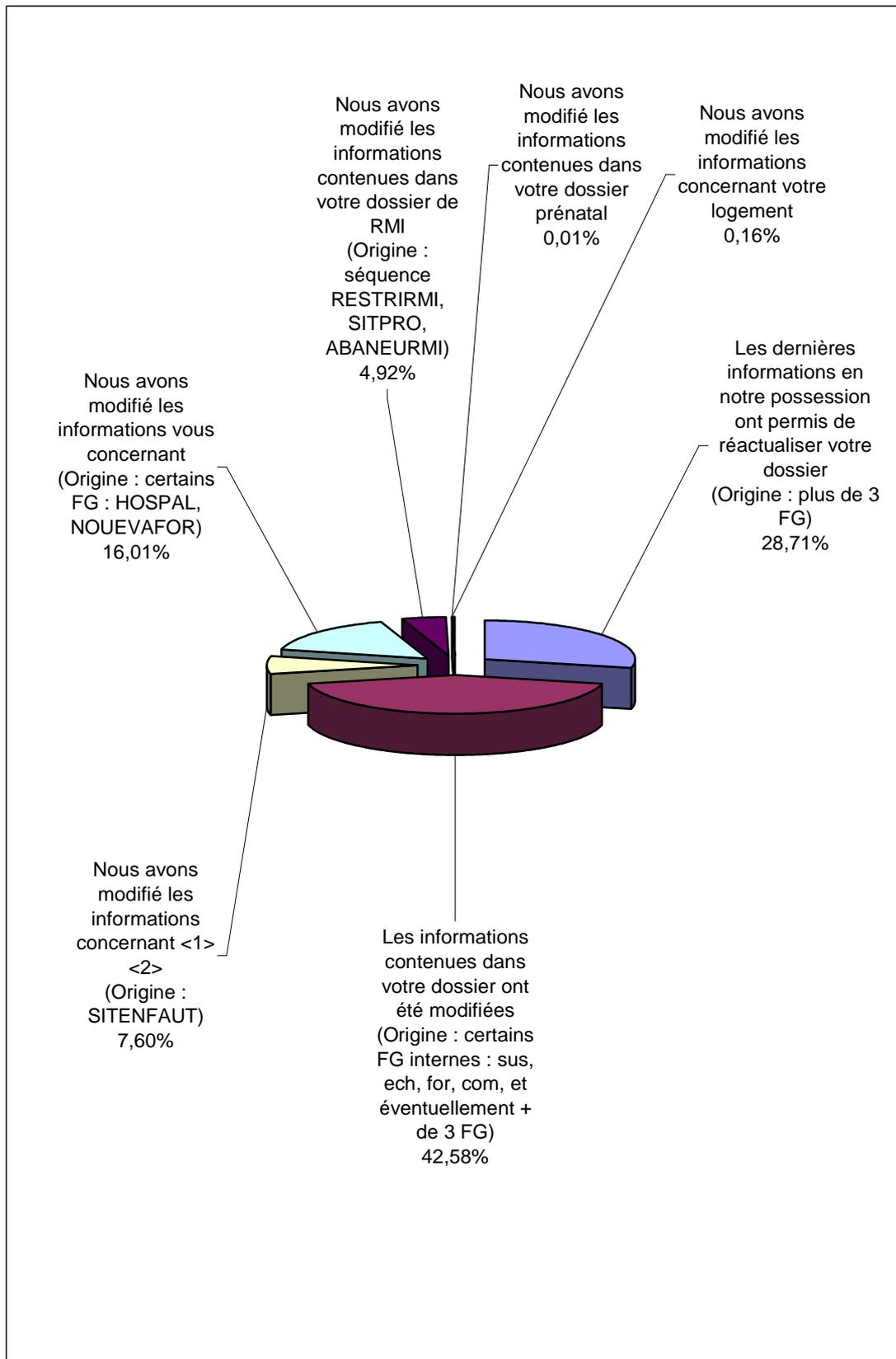


Figure 37 : Présence d'un message bateau ou non dans les RMS

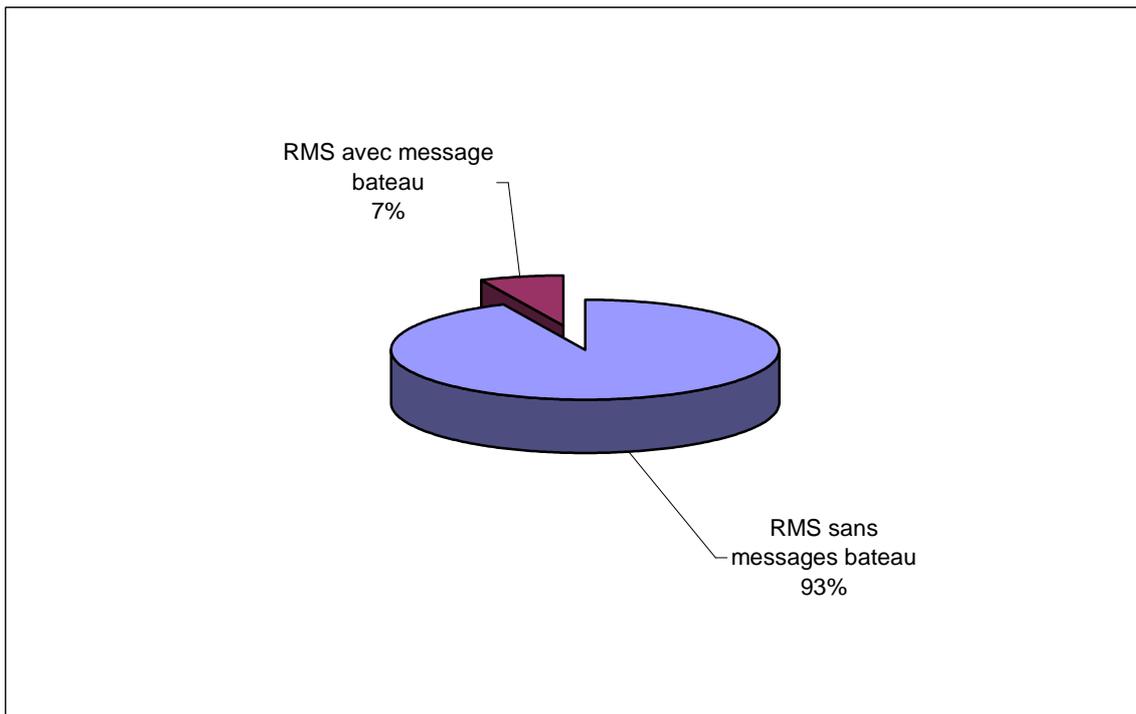


Figure 38 : Nombre de messages en rubrique 1

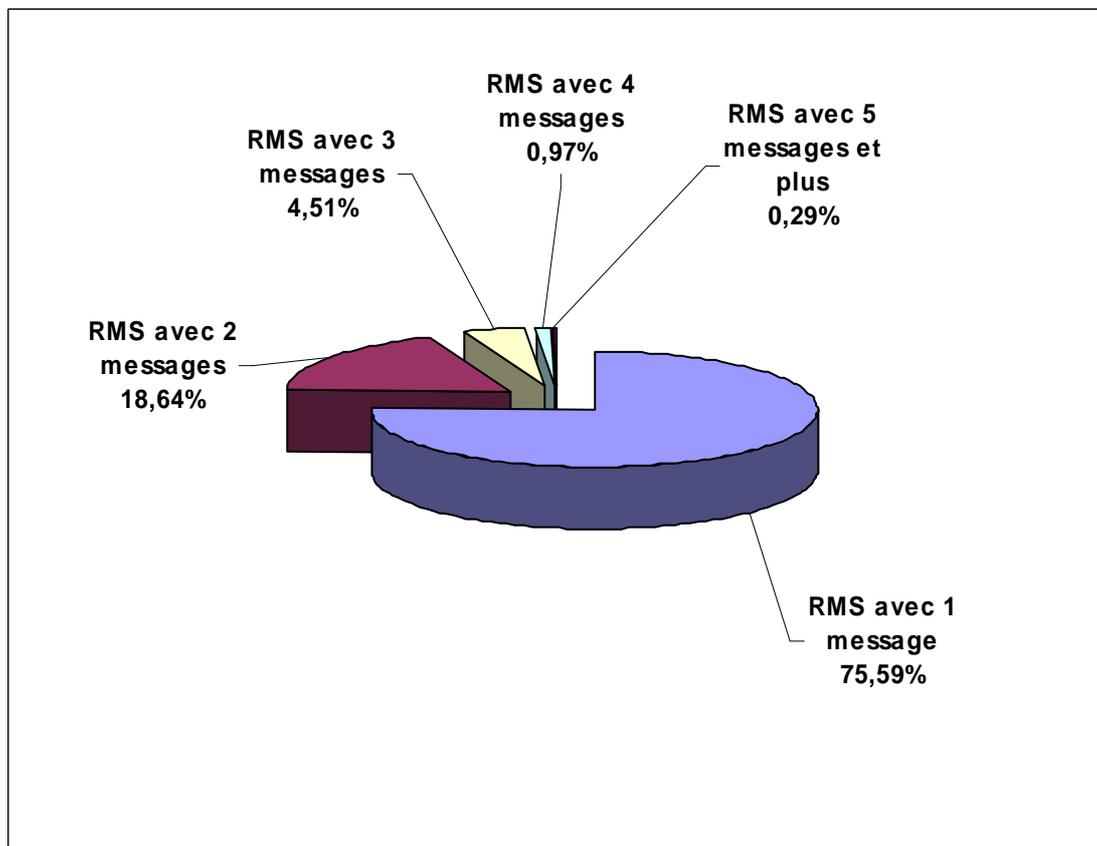
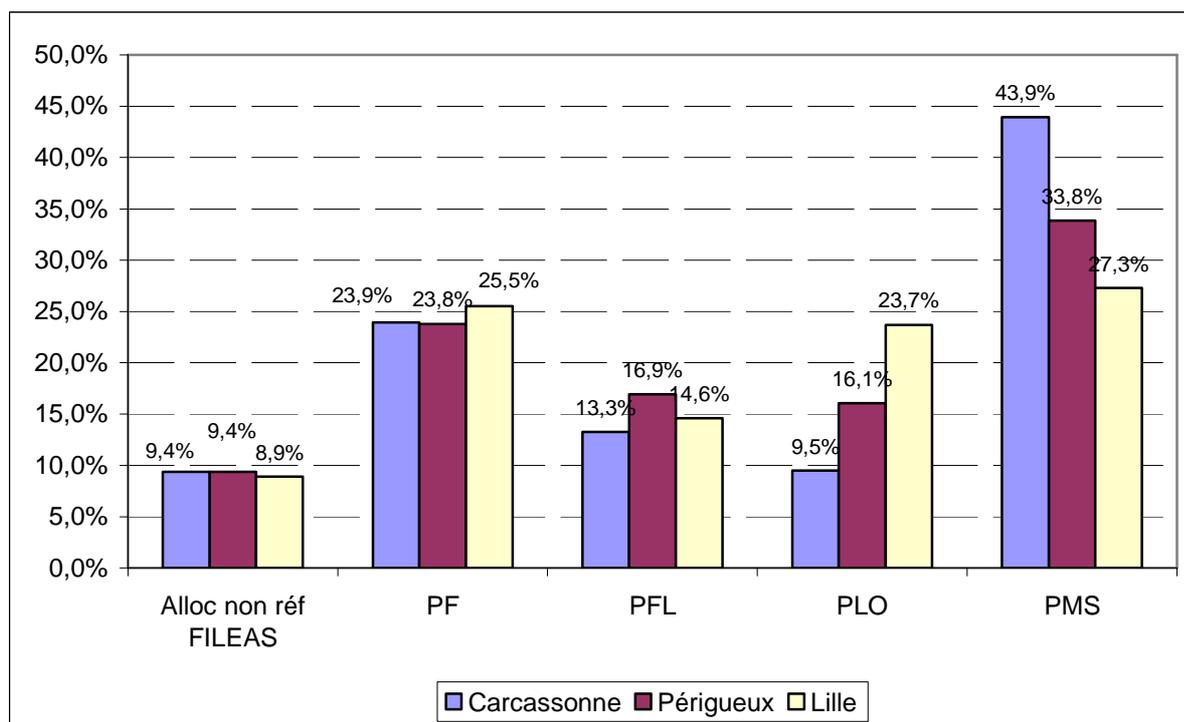


Figure 39: Répartition des allocataires ayant reçu 2 RMS

et plus depuis le début de l'expérimentation :

	Carcassonne (n = 2875) date : mai 2005		Périgueux (n=597) date tirage : juillet 2005		Lille (n=9530) date tirage : sept. 2005	
Strate	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Allocataires non référencés au FILEAS	269	9.36	56	9.38	848	8.9
PF	688	23.93	142	23.79	2432	25.52
PFL	382	13.29	101	16.92	1390	14.6
PLO	273	9.50	96	16.08	2261	23.7
PMS	1263	43.93	202	33.84	2599	27.3

- ▶ **PF** : les allocataires percevant des prestations familiales seules;
- ▶ **PFL** : es allocataires percevant des aides au logement seules;
- ▶ **PLO** : les allocataires percevant uniquement des prestations familiales et de logement;
- ▶ **PMS** : es allocataires percevant au moins un minimum social.



Le 24 octobre 2006

**Pour nous écrire** 50 rue Claude Bernard  
**nous rencontrer** 24011 Périgueux Cedex

**Pour nous appeler** 05.53.02.xx xx  
**Votre contact** Maître xxxxxxxx  
**Service** Prestations

MADAME xxxxxxxxxxxxxx  
11 COURS xxxxxxxx  
24000 PERIGUEUX

Votre n° d'allocataire

**Objet** *Votre relevé de droits et de situation*

Madame,

**Je vous adresse votre relevé de droits et de situation au 24 Octobre 2006.**

Voici les informations enregistrées dans votre dossier depuis le précédent relevé :

- vous nous avez demandé l'allocation de parent isolé
  - vous nous avez demandé une aide au logement
  - vous nous avez adressé votre déclaration trimestrielle de ressources. Les revenus d'activité que vous nous avez déclarés sont pris partiellement en compte pour calculer votre revenu minimum d'insertion et ne permettent pas son versement
  - nous avons modifié la date de votre changement de situation familiale
  - les informations contenues dans votre dossier ont été modifiées
- Les ressources trimestrielles de votre ami n'avaient pas été prises en compte pour le calcul du RMI.

Elles ont donné lieu aux régularisations suivantes de vos droits :

De	A	Prestation	Vous nous devez	Nous vous devons	Solde
09 2006	09 2006	Allocation de parent isolé (Apl)		132,48 €	132,48 €
08 2006	08 2006	Allocation de rentrée scolaire (Ais)		268,01 €	268,01 €
06 2006	07 2006	Revenu minimum d'insertion (Rmi)	386,68 €		-386,68 €
			<b>Total</b>	<b>400,49 €</b>	<b>13,81 €</b>

Un virement de 132,48 € a été émis le 02 Octobre 2006

Un virement de 268,01 € a été émis le 13 Octobre 2006

Vous devez nous rembourser la somme de 386,68 € par chèque ou virement à l'ordre de l'Agent Comptable.

Si vous avez des difficultés pour rembourser, vous pouvez demander une remise partielle ou totale de votre dette.



[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

Votre code confidentiel

Il vous sera demandé pour tout contact avec la Caf en plus de votre numéro d'allocataire.

Créances  
Nature IN8 Rang 002

241C 60930010  
43 0141338 M  
RMS DOS01R C 24102006 7



**Voici votre situation connue au 24 Octobre 2005 :**

Vous êtes allocataire, responsable du dossier.  
Vous vivez seule.

Vous êtes au chômage et à la recherche d'un emploi.

Voici les enfants et personnes vivant à votre foyer et ouvrant droit aux prestations :  
- RAPHAEL xxxxxxx né le 16/09/1993, scolaire

Voici les enfants et personnes vivant à votre foyer et n'ouvrant pas droit aux prestations :  
- LIONEL xxxxxxx né le 18/08/1988, salarié

Vous êtes locataire du logement que vous occupez à l'adresse indiquée dans l'en-tête de ce courrier.  
Nous retenons pour le calcul de l'aide au logement, un montant de loyer net sans les charges de 325,00 €.  
Votre propriétaire est INDIVISION xxxxx MME xxxxxx.

Les revenus annuels de l'année 2005 pris en compte pour le calcul de vos droits sont :  
- pour vous :  
- Indemnités ASSEDIC : 5 090 €  
- Pension : 600 €

Vos prestations sont versées sur votre compte bancaire  
xxxxxxxxxxxxxxx

Si votre situation familiale ou professionnelle change, pensez à en informer votre Caf. Tout changement peut entraîner une modification de vos droits.

**Compte tenu de cette situation, vos droits mensuels à partir du 01 Octobre 2006 sont les suivants :**

Prestation	Montant dû	
Allocation de parent isolé (Api)	132,48 €	
<b>Net à payer</b>	<b>132,48 €</b>	
Allocation de logement (Alf)	310,89 €	
<b>Net à payer</b>	<b>310,89 €</b>	Versé à INDIVISION xxxxx MME xxxxx

Les prestations sont versées le 05 du mois suivant.

Restant à votre disposition,

*Votre technicien-conseil.*

Si vous souhaitez contester cette décision, vous avez deux mois pour demander par simple lettre, l'intervention :

- pour le Rmi : Commission départementale d'aide sociale, Cité administrative Bugeaud, 24016 Périgueux cedex

- pour les autres prestations : Commission de recours amiable, Caisse d'allocations familiales, 50 rue Claude Bernard, 24011 Périgueux cedex