



Magali Le Tiec – Catherine Vérité

Les comportements et attentes des allocataires

Enquête de satisfaction 2011

CNAF – DSER

AVANT PROPOS.....	4
PARTIE 1 -OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES ALLOCATAIRES.....	6
1 - Les objectifs de l'enquête.....	6
2 - Qu'est-ce que la satisfaction ?	9
3 - La méthodologie de l'enquête nationale auprès des allocataires des Caf, Vague 2011 ...	11
PARTIE 2 - COMMENT SE FORGE LA SATISFACTION GLOBALE ?	13
PARTIE 3 - LA CONSTITUTION ET LA GESTION COURANTE DU DOSSIER.....	20
1 – La constitution des dossiers	20
11 – La constitution du dossier Rsa	20
12 – La constitution du dossier Paje	23
13 – La constitution des dossiers des bénéficiaires d'une allocation logement (AL) seule ...	28
2 – Les changements de situation	31
3 – Le paiement des prestations	32
4 – Les difficultés des allocataires	34
PARTIE 4 - LES CONTACTS DES ALLOCATAIRES.....	37
1 – Etats des lieux et modes de contact privilégiés	37
2 – Satisfaction vis-à-vis des modes de contact	42
3 – Les contacts multiples et l'utilisation des différents canaux.....	45
PARTIE 5 - LES ATTENTES.....	50
1 – Attentes sur les courriers envoyés par la Caf.....	50
2 – Attentes en matière de qualité de service et de contenu de service.....	51
3 – Attentes et satisfaction de la qualité de service	52
4 – Attentes et difficultés rencontrées dans la relation avec la Caf.....	53
5 – Attentes et changement de situation signalé.....	54

PARTIE 6 - TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES	56
1 – Les distants.....	58
2 – Les mobiles.....	60
3 – Les dépendants.....	63
4 – Les mécontents.....	65
5 – Les relationnels	69
PARTIE 7 - ZOOM SUR LES ALLOCATAIRES INSATISFAITS.....	72
1 – En quoi l'insatisfaction renseigne-t-elle sur la satisfaction ?.....	72
2 – L'insatisfaction et la gestion courante des dossiers	74
3 – L'insatisfaction et les contacts des allocataires	79
4 – L'insatisfaction et l'atteinte des engagements de service	81
CONCLUSION	84
LISTE DES TABLEAUX - GRAPHIQUES ET ENCADRES	86

La Branche Famille de la Sécurité sociale a, en 2011, versé des prestations à plus de 30 millions de personnes. Elle touche un public diversifié et pour une part de ce public, les prestations versées par la Caf constituent l'unique source de revenu.

A ce titre, il est fondamental pour la branche de connaître le ressenti de ses publics sur le service qui leur est rendu, en particulier lors des interactions des allocataires avec leur Caf. C'est l'objet des enquêtes quadriannuelles de satisfaction conduites en 2004, 2007 et 2011.

La première enquête de satisfaction conduite en 2004, a mis en évidence un taux de satisfaction global élevé pour un service public. Ses reconductions en 2007 et 2011 permettent à la branche d'évaluer les points où elle a amélioré, conforté, ou au contraire dégradé sa performance. Grâce à ces enquêtes, la Branche Famille a une connaissance de ses points forts et de ses points faibles en matière de gestion des prestations, ainsi que des attentes des allocataires à son égard en termes d'offre et de qualité de service.

Alors que les enquêtes précédentes avaient montré les différences des attentes en fonction des prestations perçues, lors de l'enquête 2011, la population allocataire a été répartie selon quatre profils : les bénéficiaires d'aide au logement à l'exclusion de toute autre prestation, les bénéficiaires d'un minima social, les bénéficiaires d'une prestation d'accueil du jeune enfant et les autres bénéficiaires. Ces allocataires ont été interrogés sur des moments clés de leur relation à leur Caf : constitution de leur dossier, gestion courante de celui-ci, gestion d'évènements particuliers ou de réclamations, relation de service et niveau de satisfaction globale.

Plusieurs résultats sont particulièrement intéressants.

Au regard de 2007, la satisfaction globale des allocataires apparaît en 2011 légèrement érodée, retrouvant son niveau de 2004. Une majorité d'allocataires considère néanmoins que la qualité de service s'est améliorée. La satisfaction des allocataires, est, comme les fois précédentes, dépendante de la prestation perçue, qui elle-même conditionne les relations entre la Caf et l'allocataire : fréquence et type de contacts utilisé.

Cette enquête confirme également que l'insatisfaction est souvent générée par une dégradation de la relation de l'allocataire avec sa Caf. L'instabilité d'un dossier allocataire, en raison de fréquents changements de situation, ou d'incompréhension sur les conditions d'éligibilité ou les règles de gestion d'une prestation, peut être la cause de blocages du dossier, générateurs d'insatisfaction.

Sur le plan de l'évolution des relations, cette dernière enquête assoit définitivement les outils de l'administration électronique comme mode de contact privilégié d'une part importante des allocataires. Le site Internet est privilégié par les allocataires lorsqu'il s'agit de déclarer un changement de situation, obtenir une attestation de paiement, obtenir un formulaire ou un dossier, se renseigner sur un droit ou une prestation ou suivre son dossier.

Cette appétence pour les outils de l'administration électronique émergeait déjà lors de l'enquête 2007 et elle s'est accrue en 2011. La Branche Famille en a d'ailleurs tenu compte en refondant en 2012 son site caf.fr en profondeur et en l'enrichissant de nouveaux services permettant aux allocataires d'accomplir davantage de démarches (téléprocédures) par Internet.

A l'issue de cette nouvelle vague, des points de connaissance restent à approfondir, que ce soit sur le contenu même du service (prestations et accompagnement) ou sur sa forme, en particulier auprès des allocataires rencontrant des difficultés.

Delphine Chauffaut
delphine.chauffaut@cnaf.fr
Bernard Pélamourgues
bernard.pelamourgues@cnaf.fr
CNAF – DSER

PARTIE 1 – OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES ALLOCATAIRES

1 – Les objectifs de l'enquête

En 2011, en France, plus de 30 millions de personnes bénéficient des prestations versées par les Caf. Ces personnes vivent dans 11,4 millions de foyers ; 43 % sont des couples avec enfant(s), 15,6 % des adultes isolés avec enfant(s), 5,5 % des couples sans enfant et 35,8 % des personnes seules. La Branche Famille est donc en relation avec un public très divers tant en termes de situations familiales que sociales (Tableau 1), et de là d'attentes vis-à-vis du service qui lui est rendu.

Tableau 1 - Nombre de bénéficiaires d'un droit payable au titre d'une prestation légale en 2011

Nombre total d'allocataires percevant au moins une prestation	11 418 586
<i>Nombre de personnes couvertes (allocataire + conjoint + enfant + personne à charge)</i>	30 569 557
<i>Nombre d'enfants à charge au sens de la Législation Familiale (mois de naissance à 25 ans)</i>	13 609 262
<i>Nombre d'enfants à charge au sens des Prestations Familiales (0 à 20 ans)</i>	13 275 169
<i>bénéficiaires d'au moins un minima (AAH, API, RMI, RSO, RSA socle)</i>	2 504 296
<i>bénéficiaires du RSA uniquement</i>	611 545
<i>bénéficiaires sans minima ni aide au logement</i>	4 186 387
<i>bénéficiaires d'une aide au logement (ALF, ALS, APL)</i>	6 121 828
<i>- dont étudiants</i>	725 629
<i>bénéficiaires d'une aide au logement uniquement</i>	2 906 326
<i>Nombre de personnes couvertes par une aide au logement (allocataire + conjoint + enfant + personne à charge)</i>	13 005 935
Répartition des allocataires	
selon le type de famille	
homme seul	1 915 229
femme seule	2 176 730
couples sans enfant	629 643
isolé 1 enfant	930 551
isolé 2 enfants	599 117
isolé 3 enfants et plus	257 102
couples 1 enfant	1 139 344
couples 2 enfants	2 563 051
couples 3 enfants et plus	1 207 819
TOTAL	11 418 586
selon l'âge	
moins de 20 ans	212 073
de 20 ans à 24 ans	1 133 408
de 25 ans à 29 ans	1 259 914
de 30 ans à 39 ans	3 269 918
de 40 ans à 49 ans	3 098 225
de 50 ans à 59 ans	1 243 417
60 ans et plus	1 200 418
Age inconnu	1 213
TOTAL	11 418 586

Source - CNAF, fichier FILEAS - BENETRIM

Par ailleurs, comme la plupart des services publics, la Branche Famille de la Sécurité Sociale s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la qualité de son service.

Dans ce contexte, les Conventions d'objectifs et de gestion (COG) qui lient l'Etat et la Branche sont une bonne traduction de cette démarche de modernisation du service public. Elles contractualisent les engagements de la Branche Famille et de l'Etat sur des objectifs clairs et publics d'amélioration de la performance du réseau. La quatrième COG, qui couvre la période 2009-2012, fixe notamment des indicateurs de performance de l'action des Caisses d'allocations familiales (Caf) en matière de qualité de service - mesure du temps de traitement des dossiers des allocataires, pourcentage d'appels téléphoniques aboutis traités... - et pose le principe d'une reconduction de l'enquête nationale de satisfaction auprès des allocataires.

Encadré n° 1 - Les Conventions d'Objectifs et de Gestion

Les Conventions d'objectif et de gestion (COG), instaurées par l'ordonnance n° 344 du 24 avril 1996, conclues entre l'État et les Caisses Nationales des principaux régimes de Sécurité Sociale, ont pour but de formaliser dans un document contractuel la délégation de gestion du service public de Sécurité Sociale aux organismes gestionnaires. Leur conclusion s'inscrit dans une démarche de modernisation du service public de la protection sociale. Elles obligent les Caisses et l'État à s'engager sur des objectifs clairs et publics pour améliorer les performances des organismes de Sécurité sociale. Signées pour une durée de quatre ans, ces conventions réunissent cinq éléments essentiels : un pacte, une stratégie, une programmation des moyens, des indicateurs quantitatifs et qualitatifs et une évaluation. Les conventions, qui sont signées par le président et le directeur de la Caisse concernée et par les ministres de tutelle, sont déclinées en contrats pluriannuels de gestion (CPG) entre la caisse nationale et les caisses locales. L'intérêt des COG est multiple :

- elles permettent une réflexion stratégique pluriannuelle qui oblige l'État et les organismes de Sécurité Sociale à clarifier leurs objectifs et leur rôle ;

- elles constituent une démarche objectif/résultat qui fait l'objet d'une évaluation. Les évaluations sont réalisées en cours ou en fin de convention pour apprécier les résultats atteints dans la mise en oeuvre des contrats entre la Caisse nationale et les caisses locales ou pour évaluer certains thèmes spécifiques. Identiques dans leurs principes généraux, les COG diffèrent selon chaque branche en fonction de la déclinaison d'objectifs choisie.

Dès la seconde COG, la Cnaf a réalisé des enquêtes de satisfaction et d'attente auprès de ses allocataires, à un moment permettant tout à la fois de contribuer à un premier bilan de la COG en cours et de fournir des éléments pour préparer la suivante ; une première enquête de satisfaction a ainsi eu lieu en 2004, puis une seconde en 2007. Toutes les dimensions de la relation de service ont alors été enquêtées ; les allocataires ont également été interrogés sur leur image des services publics en général et des Caf en particulier.

En 2011, la troisième enquête s'est inscrite dans une démarche d'amélioration continue de la Branche Famille avec pour objectifs :

- D'apprécier et mesurer la satisfaction des allocataires sur le service rendu,
- De connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service,
- De dégager les principales attentes des allocataires,
- De mesurer les évolutions de la satisfaction des allocataires depuis 2007 et ainsi d'évaluer l'impact des actions mises en place par les Caf suite à la dernière enquête.

Grâce à cette enquête, la branche Famille a souhaité :

- doter le réseau des Caf d'un socle de connaissances sur la satisfaction et les attentes des allocataires et ainsi atténuer les disparités constatées dans le réseau,
- disposer de résultats exploitables, au niveau national et local,
- pouvoir travailler sur une meilleure homogénéité du réseau Caf dans le service rendu,
- fournir des pistes de réflexion afin de préparer la prochaine COG.

Enfin, l'enquête est mobilisée en complément de l'information fournie par les indicateurs de gestion mesurant la qualité de service. Les résultats peuvent, le cas échéant, servir à évaluer leur pertinence et à appréhender les marges de progression. L'enquête a vocation à fournir des pistes de réflexion dans le cadre de la préparation de la prochaine COG et des contrats pluriannuels de gestion.

Le réseau de la Branche Famille qui comptait jusqu'alors 123 Caisses d'allocations familiales réparties sur le territoire, est depuis la fin de l'année 2011 organisé sur une base départementale, soit 102 Caf (98 Caf en métropole et 4 dans les Dom). C'est dans cette configuration du réseau que s'est déroulée la dernière enquête de satisfaction.

2 – Qu'est-ce que la satisfaction ?

Nous reprenons dans ce paragraphe l'analyse proposée par TNS-Sofres¹ à la Branche Famille dans un support de formation à destination des chargés d'études.

« Du point de vue de l'utilisateur, la Satisfaction, c'est « une émotion relative à l'expérience de l'utilisateur et dépendante de ses attentes » ce qui fait référence à :

- *Un état psychologique, émotionnel, affectif,*
- *Postérieur à « l'acte » : bilan entre l'attendu et le vécu avec le service,*
- *Relatif par rapport aux expériences et aux attentes d'une personne donnée.*

A partir de cet état, l'utilisateur recherche la maximisation des bénéfices attendus, à savoir un acte de satisfaction à venir.

Par ailleurs, satisfaction et insatisfaction ne sont pas nécessairement opposées mais peuvent relever de facteurs différents :

- *Facteurs sources d'insatisfaction mais non générateurs de satisfaction = facteurs de base de la prestation / pré-requis (les critères basiques),*

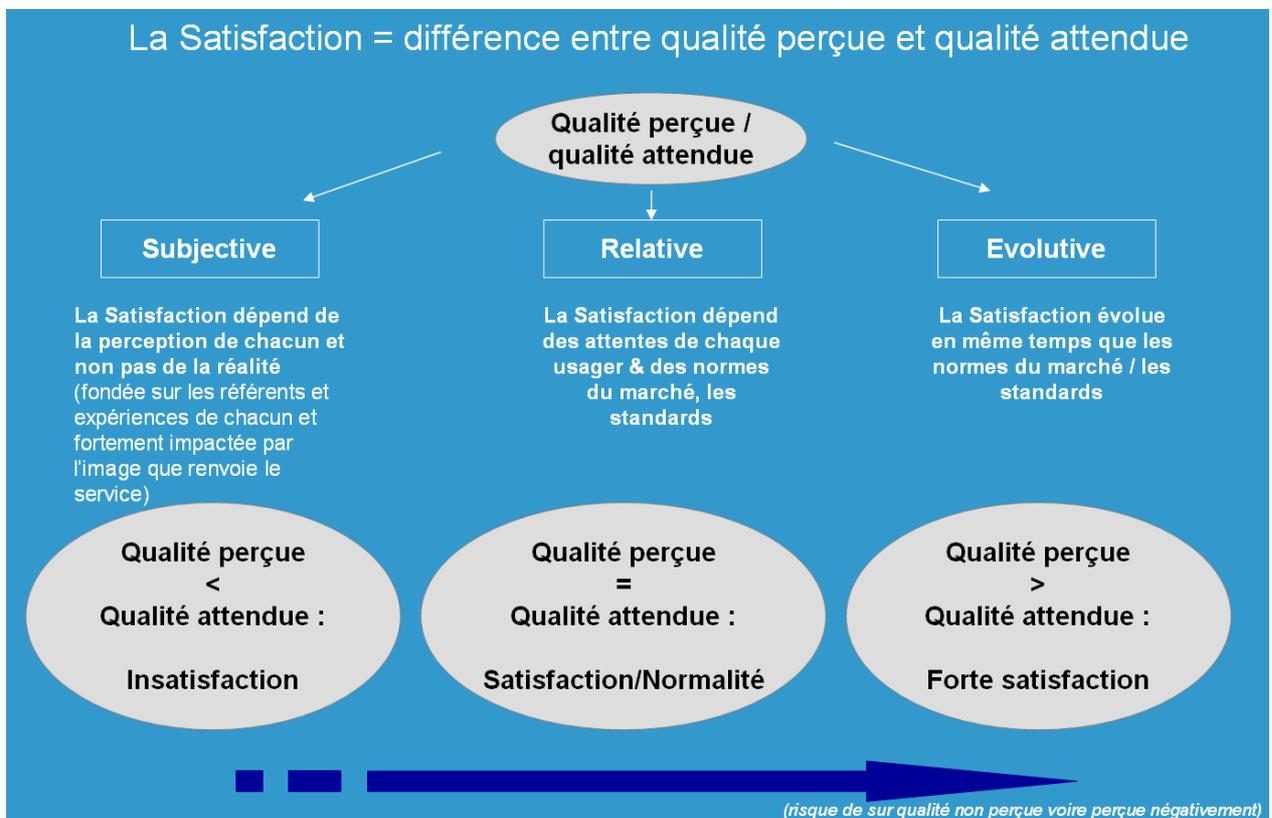
¹ TNS-Sofres était le prestataire de service de la Cnaf pour la réalisation de l'enquête.

- *Facteurs mixtes : générateurs d'insatisfaction ou de satisfaction selon leurs niveaux = cœur de la prestation (les critères performance),*
- *Facteurs générateurs de satisfaction mais pas d'insatisfaction = facteurs secondaires susceptibles de surprendre positivement le client (un excellent service associé, pro-activité, ... : dépasser la prestation de base, ère du service plus ou facteurs bonus // vision trans-sectorielle) – (les critères bonus).*

Enfin, réduire l'insatisfaction n'est pas une démarche identique à celle d'optimiser la satisfaction, les critères prépondérants de satisfaction diffèrent des critères prépondérants d'insatisfaction ».

TNS-Sofres complète cette définition par les notions de qualité perçue et de qualité attendue et leurs influences respectives sur la satisfaction :

Schéma 1 - La satisfaction comme la différence entre qualité perçue et attendue



Source - Programme d'assistance à la restitution des résultats – TNS Sofres

3 – La méthodologie de l'enquête nationale auprès des allocataires des Caf, vague 2011

Sept cents allocataires de chaque Caf ont été interrogés par téléphone par TNS-Sofres entre la mi-février et la fin avril 2011, soit 71 437 allocataires au total, ce qui permet d'établir un diagnostic tant au niveau national qu'au niveau local, pour chacun des organismes.

L'échantillon a été tiré en janvier 2011 à partir du fichier allocataires constitué au 31 décembre 2010. Il a été construit en quatre strates en fonction des allocations perçues :

- les bénéficiaires des aides au logement seules ;
- les bénéficiaires du revenu de solidarité active (Rsa), du revenu minimum d'insertion (Rmi) ou de l'allocation de parent isolé (Api) ;
- les bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) ;
- les « autres bénéficiaires » ne percevant ni le Rsa, ni le Rmi, ni l'Api, ni la Paje et ni les aides au logement seules.

L'échantillonnage a été réalisé avec une surreprésentation des allocataires ayant eu un fait générateur, c'est-à-dire un mouvement sur leur compte au cours des douze derniers mois, afin d'optimiser les chances d'interroger des personnes ayant contacté leur organisme et parvenir ainsi à un taux de réponse représentatif non seulement des allocataires mais aussi des flux de contacts enregistrés par les Caf.

Tous ces allocataires ont bénéficié d'au moins une prestation légale au cours des douze mois précédant l'enquête. Ils ont répondu à un questionnaire d'une quinzaine de minutes organisé autour des grandes rubriques suivantes :

- la constitution des dossiers ;
- la gestion courante des dossiers ;
- la gestion des évènements particuliers et des réclamations ;
- la relation de service ;
- la satisfaction globale.

L'échelle de réponses qui leur était proposée comportait cinq modalités :

Tout à fait satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	-----------	-----------------	---------------	-----------------------

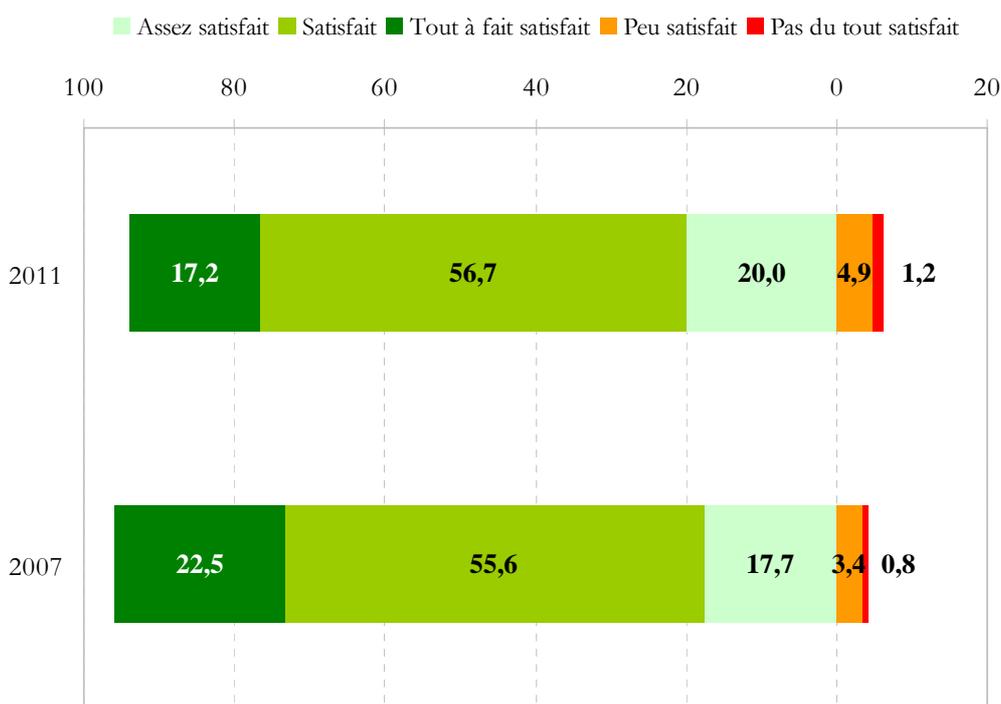
Encadré 2 - Quelques repères pour décrypter les résultats

Les constats suivants ont été établis par TNS-Sofres notamment à partir des résultats des études de satisfaction qu'ils ont réalisées pour d'autres organismes :

- Pour être acceptable, le taux de satisfaits (assez satisfaits - satisfaits et tout à fait satisfaits) doit être supérieur à 80 % - 85 %. Un taux de très satisfaits supérieur à 15 % est bon, au-delà de 25 % - 30 % excellent ;
- A l'inverse, dès que le taux d'insatisfaits (pas du tout et peu satisfaits) est supérieur à 20 ou 25 %, il est considéré comme mauvais. Ce sont des points à améliorer en priorité. Une proportion d'individus pas du tout satisfaits supérieure à 5 % est jugée préoccupante.

L'enquête donne un score d'allocataires satisfaits de 94 %, en dépit d'un léger repli par rapport à 2007 (96 % en 2007). On note cependant que les « tout à fait satisfaits » sont moins nombreux et que l'on trouve un peu plus d' « assez satisfaits » (graphique 1). Il reste qu'une majorité d'allocataires (54 %) jugent que la qualité de service s'améliore (40 % estiment qu'elle n'a pas évolué). Cette perception est encore plus forte chez les bénéficiaires de minima sociaux et les parents de jeunes enfants, bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

Graphique 1 - Satisfaction globale concernant la qualité de service assurée



Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires
Champ - Ensemble des allocataires

Au cours des douze derniers mois, 81 % des allocataires ont eu des contacts avec leur Caf. Les allocataires bénéficiant du Rsa et de la Paje sont pour leur quasi-totalité en contact avec leur Caf (93 %). Les allocataires privilégient les nouveaux outils électroniques, notamment le site caf.fr. Ainsi, sur cinq des sept grandes étapes de la relation courante avec leur Caf, les allocataires déclarent qu'Internet est leur mode de contact privilégié. Ces cinq étapes se déclinent de la manière suivante :

- Déclarer un changement de situation,
- Obtenir une attestation de paiement,
- Se procurer un formulaire/un dossier,
- Se renseigner sur un droit à prestation,
- Suivre son dossier.

Ainsi, depuis la première enquête de satisfaction en 2004, le recours au site Internet se confirme et s'amplifie. Les allocataires les plus friands des services électroniques sont les bénéficiaires de la Paje et les étudiants bénéficiaires d'une prestation logement.

Comme en 2007, l'image des Caf reste bonne au vu des taux d'opinion positive enregistrés en 2011. 87 % des allocataires estiment en effet que la Caf aide les allocataires. La Caf est à l'écoute des usagers pour 84 % des allocataires et pour 80 % elle contrôle efficacement les déclarations de leurs allocataires. Enfin, 71 % considèrent que la Caf évite aux personnes de se retrouver à la rue. Ce sont les étudiants et les bénéficiaires de minima sociaux (Rsa, Rmi, Api) qui portent les jugements les plus positifs en terme d'image des Caf.

Tableau 2 - L'image des Caf

	AL		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
La Caf aide les allocataires	92	87	88	90
La Caf est à l'écoute des usagers	85	84	85	86
La Caf évite aux personnes en difficulté de se retrouver à la rue	78	71	72	73
La Caf contrôle efficacement les déclarations de ses allocataires	83	82	76	88

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires
Champ - Ensemble des allocataires*

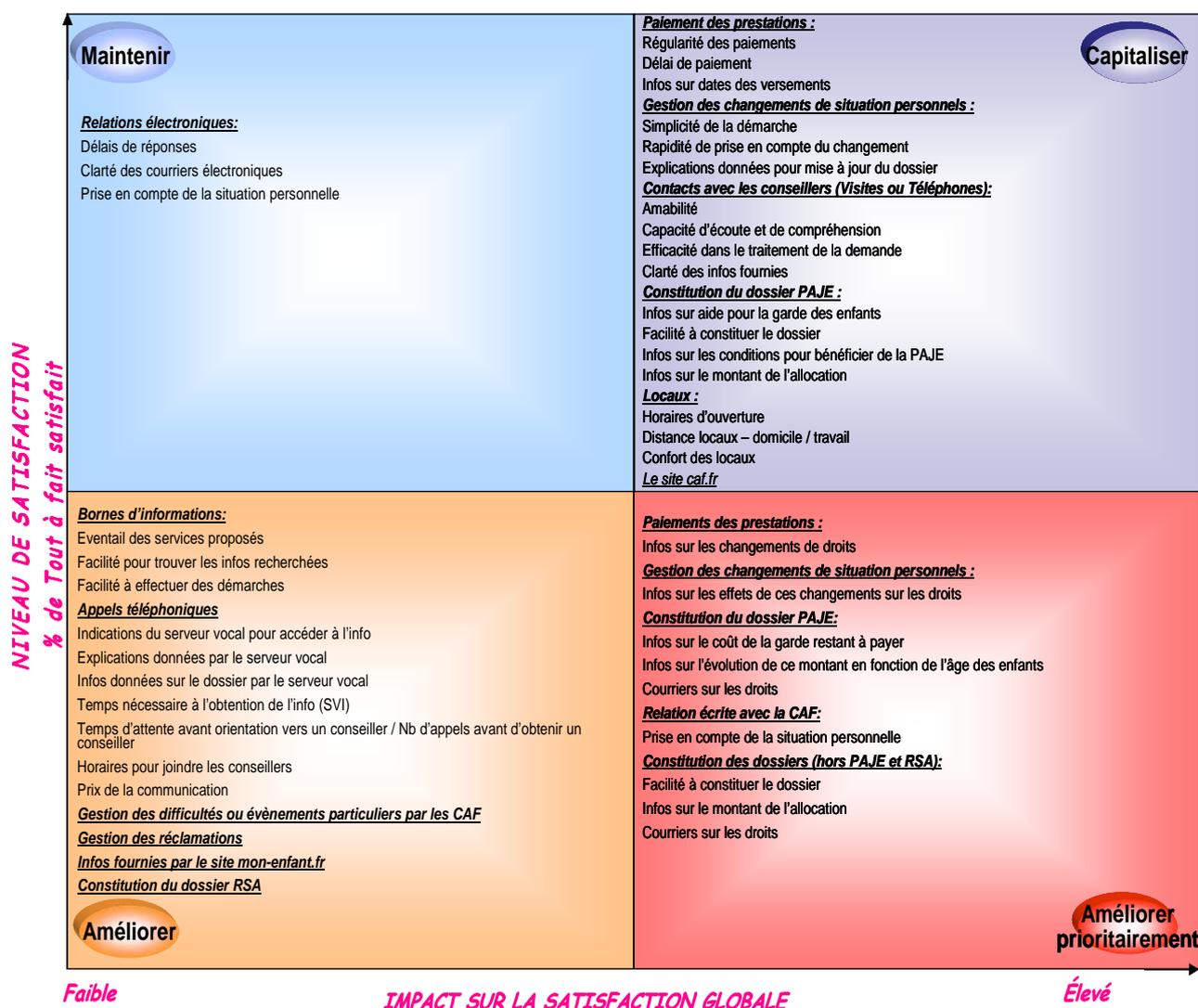
Au-delà de ces premiers enseignements mettant en relief les points forts et les points faibles de la satisfaction globale, la Sofres a mobilisé des analyses statistiques plus poussées (modèles de corrélations, analyses de variance) en proposant des cartes de priorités d'actions. Cet exercice a pour objectif d'affiner la compréhension des résultats de l'enquête de satisfaction pour en permettre une traduction ultérieure par la Branche en plans d'actions. L'examen consiste à croiser le degré "d'importance" calculé d'une question (contribution à la satisfaction globale) avec le niveau de satisfaction globale.

Par exemple « *plus je suis satisfait des informations sur les dates de versement* », meilleure est ma satisfaction globale.

Ce type d'exploitation permet :

- De mettre en exergue la perception par les allocataires de la satisfaction globale de la Caf, de déterminer les axes d'amélioration,
- De définir les différentes stratégies qui conduisent à maximiser la satisfaction d'une part et minimiser l'insatisfaction d'autre part, pour en déduire les domaines sur lesquels doivent porter les « actions correctrices »,
- D'identifier les mesures permettant d'agir par exemple sur une optimisation des écrits, du téléphone, de la documentation, du déplacement au guichet...,
- De hiérarchiser les différents éléments caractéristiques de la relation Caf – allocataire : définir quels sont les critères les plus impactants sur la satisfaction globale.

Schéma 2 - Les facteurs déterminants de la satisfaction globale



Source : Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011, TNS-Sofres pour la Cnaf

Les allocataires interrogés mêlent naturellement plusieurs dimensions dans leurs réponses sur la satisfaction globale. En effet, plus la question posée est générale (par exemple : "Concernant la qualité des services assurés par votre Caf, êtes-vous tout à fait satisfait, satisfaits, etc.?"), plus la réponse est une combinaison de perceptions élémentaires différentes mélangeant l'image, la réponse apportée à un problème, la qualité des services, la disponibilité des interlocuteurs ...

Des modèles statistiques tels que l'approche PLS (encadré 3) de type structurel permettent alors de pondérer chaque dimension détaillée de la prestation dans la construction de la satisfaction globale des répondants.

Encadré n° 3 - L'approche PLS (Partial Least Squares)

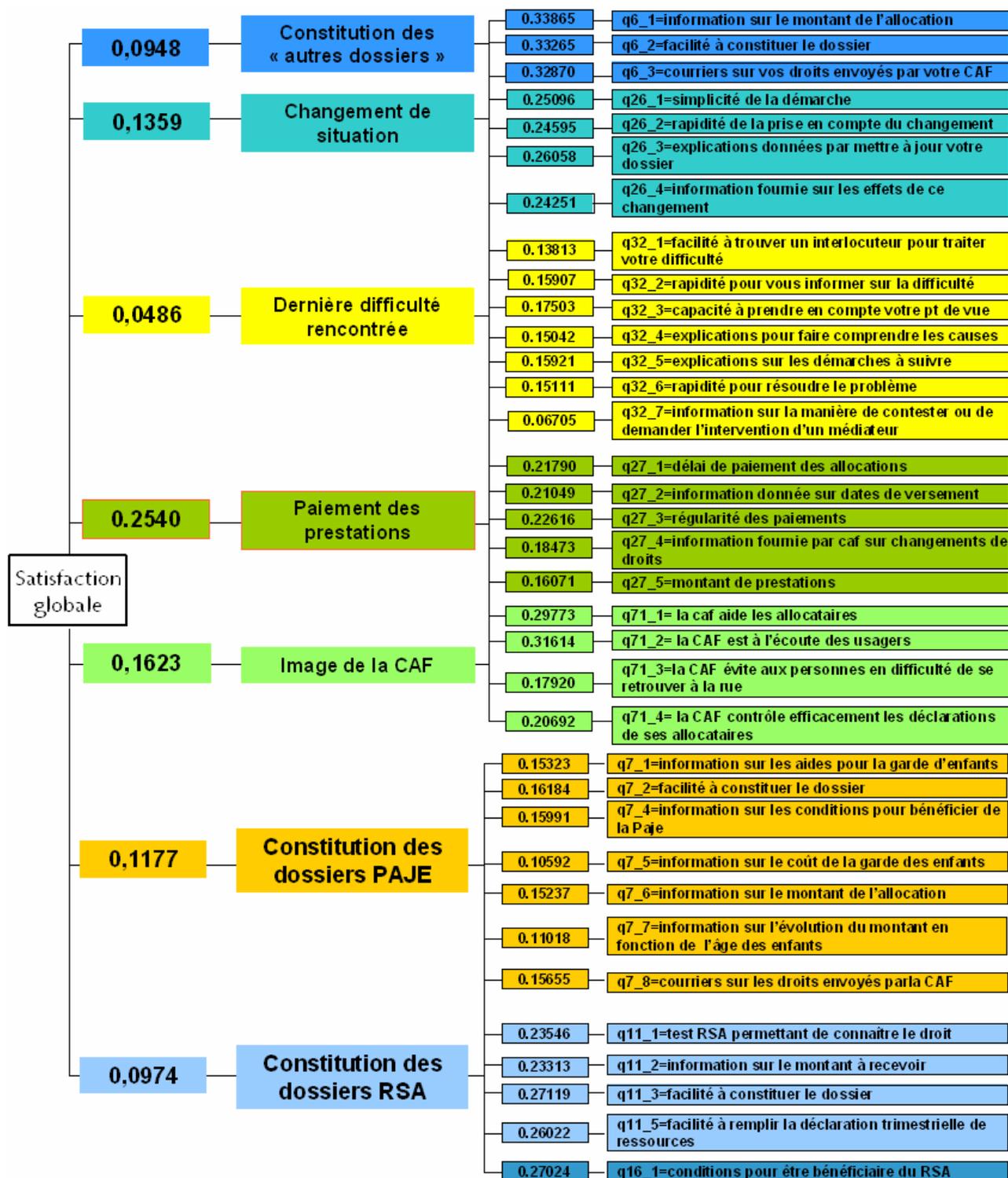
L'approche PLS est une méthode économétrique permettant de quantifier les éléments complexes qui déterminent la satisfaction globale. Il s'agit de mesurer les liens de dépendance entre des variables dites 'explicatives' (satisfaction sur la constitution des dossiers, délai de paiement, temps d'attente sur le serveur vocal..) et des variables à expliquer (en l'occurrence la satisfaction globale).

Cette approche vise un usage opérationnel. Il s'agit de proposer le champ des actions à mener pour améliorer la satisfaction globale en détectant les effets de levier les plus importants (c'est-à-dire les axes pour lesquels une moindre performance est immédiatement sanctionnée en terme de satisfaction globale).

Il s'agit alors de regrouper les questions posées par thème, chaque thème exprimant un concept. On cherche alors à décrire simultanément le contenu de chaque thème et explorer les liaisons entre les thèmes, en particulier celui qui reflète la satisfaction, pour déterminer le "cocktail gagnant" de la satisfaction client.

A titre d'exemple, nous présenterons un modèle appliqué à l'ensemble des allocataires interrogés pour évaluer le poids de chacune des grandes dimensions dans la formation de la satisfaction globale. L'intérêt de ce modèle est ainsi de pouvoir évaluer le poids de toutes les dimensions qui composent la satisfaction globale, hors les dimensions relatives aux contacts qu'ils auraient pu avoir avec leur Caf. En effet, les interviewés ne répondaient aux questions concernant les modes de contact, que s'ils avaient effectivement « utilisé » ce mode de contact au cours des douze derniers mois (questions filtrées non intégrées à ce premier modèle).

Schéma 3 - Le modèle global issu de la régression PLS



Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011, TNS-Sofres pour la Cnaf

Encadré n°4 - Quelques règles de lecture

- 1) Seules les dimensions présentant des contributions significatives sont représentées ;
- 2) La 1^{ère} série de chiffres (celle la plus à gauche) donne la contribution de chacune des grandes dimensions à la formation de la satisfaction globale ;
- 3) La 2^{ème} série (la plus à droite) donne la contribution de chacun des items composant la grande dimension.

Neuf dimensions composent le modèle global. La dimension la plus impactante sur la satisfaction reste, comme lors de l'enquête de 2007, le paiement des prestations (il explique 25 % de la satisfaction globale). Trois items influent fortement sur cette dimension : la régularité des paiements (23 %), le délai de paiement (22 %) et les informations données sur les dates de versement (21 %). Seul l'item relatif au montant des prestations reste en retrait avec un impact moindre sur cette dimension (16 %).

L'image de la Caf et la gestion des changements de situation sont les deux autres dimensions qui impactent le plus la satisfaction globale (respectivement 16 % et 14 %). L'écoute des usagers (32 %) et l'aide apportée aux allocataires (30 %) sont les items qui contribuent le plus à la construction de l'image de la Caf. A noter que l'écoute des usagers était déjà en 2004 et 2007 l'item ayant le plus d'impact sur la construction de l'image.

Concernant la gestion des changements de situation, nous observons que tous les items composant cette dimension ont globalement un impact de même ordre (environ 25 %).

1 – La constitution des dossiers

11 – La constitution du dossier Rsa²

Quatre-vingt pourcent des bénéficiaires du Rsa interrogés ont accompli des démarches pour obtenir une prestation, les autres, déjà bénéficiaires du Rmi ou de l'Api lors de la mise en place du Rsa, n'ont pas eu de démarche à effectuer. Pour constituer leur dossier, 35 % des allocataires ont effectué ces démarches uniquement à l'accueil physique à la Caf (avec ou sans rendez-vous), 26 % l'ont fait auprès d'un autre organisme uniquement, 25 % n'ont fait aucune démarche et 13 % ont multiplié les démarches (à la Caf et dans un autre lieu, par l'envoi d'un courrier...).

Encadré n°5 - Le revenu de solidarité active

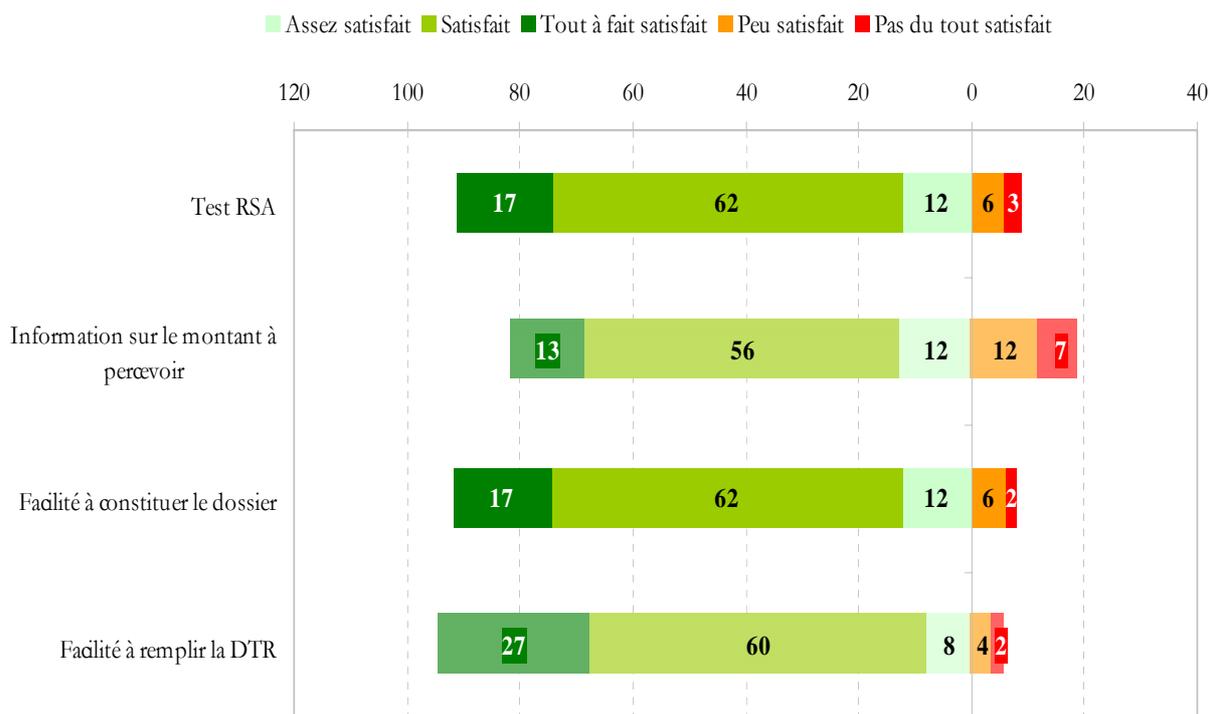
Le revenu de solidarité active (Rsa), mis en place le 1er juin 2009 en métropole, s'inscrit dans une politique d'insertion professionnelle des personnes en difficultés. Il garantit un supplément de revenu aux personnes sans ressources ou à faibles revenus d'activité. C'est une prestation dégressive co-financée par le département et l'État. La part financée par le département est appelée Rsa socle, la part financée par l'État, Rsa activité. Cette prestation se substitue au Rmi, à l'Api, aux dispositifs d'intéressement liés à ces deux prestations, aux dispositifs liés aux contrats (CI-Rma et Cav) et aux expérimentations Rsa (sauf conditions particulières).

Suite à la mise en place du Rsa, l'Api n'est plus versée en France et quelques cas de Rmi subsistent dans les Dom où le Rsa n'a été mis en place qu'en janvier 2011.

² On rappelle que l'échantillon a été tiré au 31 décembre 2010. Or à cette date, le Rsa n'était pas encore mis en place dans les Dom, cette analyse porte donc uniquement sur la métropole.

Les bénéficiaires du Rsa sont globalement satisfaits des modalités pour constituer leur dossier : 92 % sont satisfaits de la facilité à constituer le dossier (Graphique 2). En revanche, les informations relatives au montant perçu par les bénéficiaires sont jugées moins favorablement. En effet, l'insatisfaction sur ce critère est forte, elle atteint 19 %.

Graphique 2 - Satisfaction sur la constitution du dossier Rsa



Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
 Champ - Bénéficiaires du Rsa, Rmi, Api, France métropolitaine

Le fait que l'allocataire fasse ses démarches pour constituer le dossier uniquement auprès de sa Caf ou dans un autre lieu n'influence pas sa satisfaction.

Près d'un quart des allocataires du Rsa insatisfaits de la façon dont s'est passée la constitution de leur dossier reprochent principalement à leur Caf le manque d'informations fournies et la complexité à remplir le dossier, mais également le temps passé à sa constitution (20 %).

Ces résultats sont cependant à relativiser, les niveaux d'insatisfaction exprimés restant inférieurs à ceux exprimés par les bénéficiaires d'autres prestations (Tableau 3). En effet, 35 % des autres bénéficiaires sont insatisfaits de la façon dont s'est passée la constitution du dossier car ils estiment ne pas avoir eu assez d'information ou que le dossier était trop compliqué à remplir. Le critère de temps est également davantage cité chez ces allocataires (23 %) que chez les bénéficiaires du Rsa. Pour ces populations précaires, l'insatisfaction sur la constitution du dossier porte *in fine* davantage sur le montant des prestations que pour les autres allocataires (10 % versus 4 %).

Tableau 3 - Motifs d'insatisfaction de la façon dont s'est passée la constitution du dossier

	Rsa	Autres bénéficiaires
Manque d'informations / Manque de clarté du dossier, trop compliqué à remplir	24,2	35,0
Cela a pris beaucoup de temps	19,7	23,0
Demande de documents supplémentaires	11,8	10,5
Insatisfait du montant des prestations	10,1	4,3
Mal dirigé / mal orienté	6,9	7,2
Il y a eu beaucoup d'allers retours dans le dossier	6,2	8,7
On lui a demandé des informations déjà fournies	5,3	8,0
Il a dû rappeler ou venir plusieurs fois	3,7	5,4
N'a pas obtenu de réponse / Ne pas savoir où en est le dossier	3,5	8,9
Insatisfait à cause d'une diminution des prestations	3,3	2,6
On lui a demandé de rembourser des sommes trop perçues	2,7	2,5
Perte de tout ou partie du dossier	2,5	4,2
On lui a posé des questions auxquelles l'allocataire ne savait pas répondre	2,4	1,0
La demande a finalement été refusée	0,5	1,4

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Bénéficiaires du Rsa, Rmi, Api (France métropolitaine) insatisfaits de la façon dont s'est passée la constitution de leur dossier

La déclaration trimestrielle de ressources (DTR)

94 % des allocataires considèrent que la DTR est facile à remplir et 26 % sont tout à fait satisfaits. La fréquence de renvoi de ce document convient à 84 % des allocataires.

Bien que 83 % des bénéficiaires du Rsa connaissent la possibilité de renvoyer la déclaration à la Caf via Internet, seul 46 % l'ont utilisée. La principale raison évoquée est de ne pas être assez familier avec Internet ou de ne pas avoir d'accès à Internet (43 %). Par ailleurs, 14 % d'entre eux estiment que leur situation sera mieux prise en compte si la transmission de la DTR se fait par courrier (Tableau 4).

Tableau 4 - Motifs du non envoi par Internet de la DTR

L'allocataire...	%
n'est pas familier avec Internet ou n'a pas d'accès	43,2
pense que la situation sera mieux prise en compte par envoi de courrier	14,2
n'y a pas pensé, a l'habitude de faire autrement	8,6
pense qu'il vaut mieux la déposer à l'accueil	8,6
pense qu'il faut utiliser les formulaires envoyés par la Caf	7,1
a essayé mais ça ne marche pas	5,0
n'aime pas utiliser internet (peur de laisser des informations sur le net, de se tromper)	4,0

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Bénéficiaires du Rsa, Rmi, Apil (France métropolitaine) n'utilisant pas le site caf.fr pour transmettre leur DTR*

12 – La constitution du dossier Paje

Lors de la constitution de leur dossier, les bénéficiaires de la Paje contactent moins leur Caf que les autres allocataires. Lorsqu'ils le font, ils privilégient la visite et/ou une connexion au site Internet caf.fr comme les autres bénéficiaires (Tableau 5).

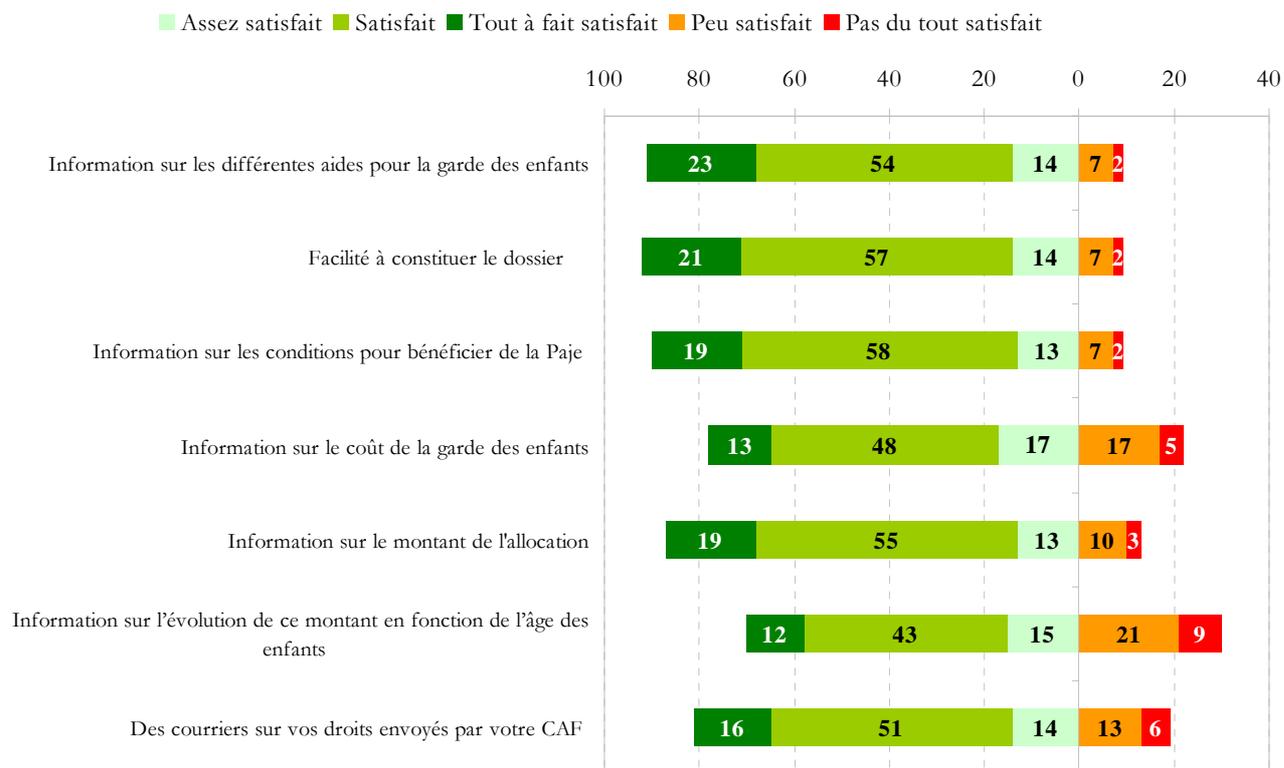
Tableau 5 - Démarches pour obtenir la prestation

	Paje	Autres bénéficiaires (hors Rsa)
Déplacement à l'accueil de la Caf	34,2	42,4
Appel téléphonique	18,9	22,9
Envoi d'un courrier	24,2	27,0
Connexion au site Internet caf.fr	35,5	41,9

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Bénéficiaires de la Paje (hors Rsa, Rmi, Api Rso)*

Les informations sur les différentes aides pour la garde des enfants (91 % d'allocataires globalement satisfaits), la facilité à constituer le dossier (91 %), les informations sur les conditions pour bénéficier de la Paje (91 %) et les informations sur le montant de l'allocation (87 %), sont des étapes de la constitution du dossier génératrices de forts niveaux de satisfaction. En revanche, les courriers sur les droits (81 %), les informations sur le coût de la garde des enfants (78 %) et les informations sur l'évolution du montant de l'allocation en fonction de l'âge des enfants (70 %) sont jugées moins satisfaisants par les bénéficiaires de la Paje (graphique 3).

Graphique 3 - Satisfaction vis-à-vis de la constitution des dossiers Paje



Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
 Champ - Bénéficiaires de la Paje (hors Rsa, Rmi, Api, Rso)

Les allocataires qui ont fait des démarches uniquement sur le site *www.caf.fr* sont plus satisfaits que les autres (tableau 6). Les allocataires qui ont multiplié les contacts ou qui sont venus à l'accueil sont globalement moins satisfaits de la constitution de leur dossier Paje. Nous reviendrons sur cette corrélation dans la Partie 4 – Point 3 sur les multicontacts.

Tableau 6 - Satisfaction vis-à-vis de la constitution des dossiers Paje selon les démarches faites

	Visite uniquement	Appel téléphonique uniquement	Envoi d'un courrier uniquement	Connexion au site Internet caf.fr uniquement	Contacts multiples
Information sur les différentes aides pour la garde des enfants	88,4	91,9	91,7	94,3	90,7
Facilité à constituer le dossier	90,4	90,8	91,4	94,4	88,2
Information sur les conditions pour bénéficier de la Paje	89,6	88,7	91,3	92,3	89,6
Information sur le coût de la garde des enfants	77,3	77,4	78,6	80,0	75,5
Information sur le montant de l'allocation	85,3	87,1	87,2	87,7	87,7
Information sur l'évolution de ce montant en fonction de l'âge des enfants	69,1	69,1	72,1	72,0	70,1
Des courriers sur vos droits envoyés par votre CAF	79,5	82,1	80,2	81,9	78,8

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Bénéficiaires de la Paje (hors Rsa, Rmi, Api, Rso)

Parmi les bénéficiaires de la Paje insatisfaits de la constitution de leur dossier, les deux principaux motifs d'insatisfaction cités portent sur le manque d'information fournie 40 % (motif qui est largement plus cité que chez les autres bénéficiaires, 28 %) et le temps nécessaire à la constitution du dossier 19 % (contre 24 % chez les autres bénéficiaires).

Tableau 7 - Motifs d'insatisfaction de la façon dont s'est passée la constitution du dossier

	Paje	Autres bénéficiaires
Manque d'informations / Manque de clarté du dossier, trop compliqué à remplir	40,1	28,3
Cela a pris beaucoup de temps	19,4	24,0
Demande de documents supplémentaires	9,7	11,4
Mal dirigé / mal orienté	8,6	6,2
Il y a eu beaucoup d'allers retours dans le dossier	8,0	8,3
On lui a demandé des informations déjà fournies	7,1	7,6
N'a pas obtenu de réponse / Ne pas savoir où en est le dossier	6,2	8,7
Il a dû rappeler ou venir plusieurs fois	5,6	4,7
Perte de tout ou partie du dossier	4,2	3,6
Insatisfait du montant des prestations	2,9	7,2
Insatisfait à cause d'une diminution des prestations	1,6	3,5
On lui a demandé de rembourser des sommes trop perçues	1,4	3,3
On lui a posé des questions auxquelles l'allocataire ne savait pas répondre	1,1	1,4

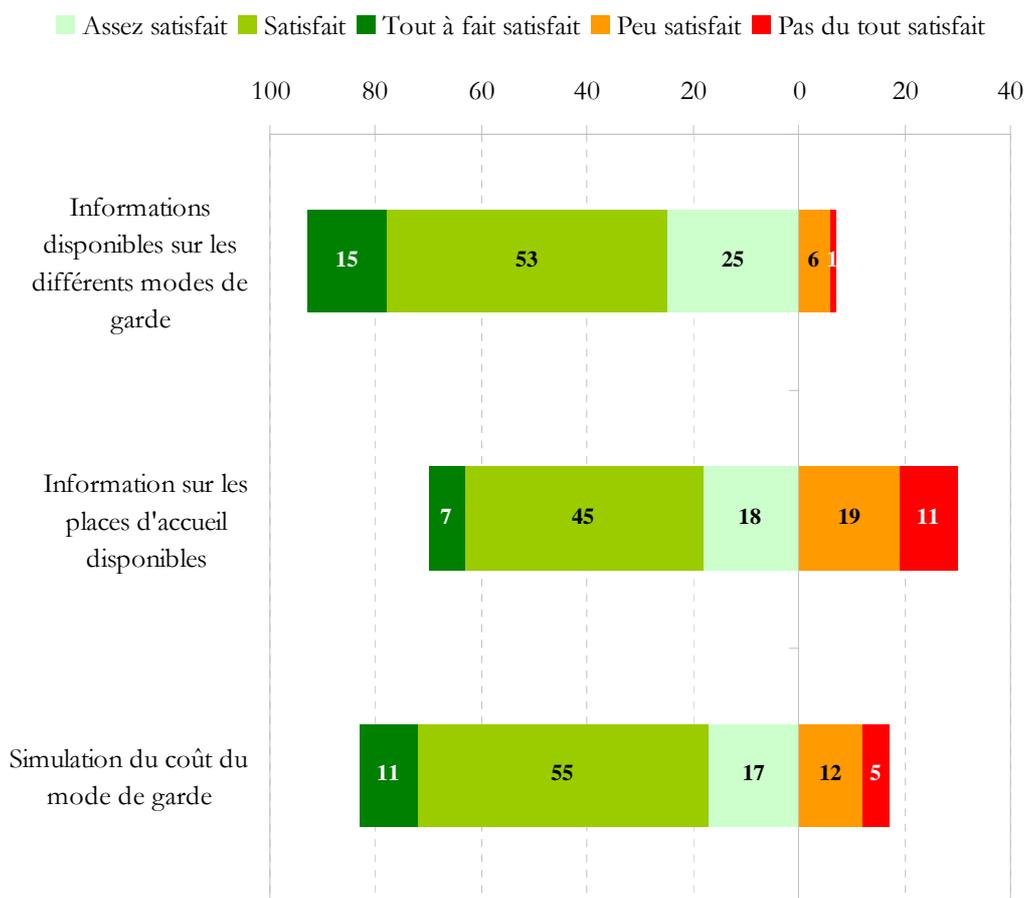
Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Bénéficiaires de la Paje (hors Rsa, Rmi, Api, Rso) insatisfaits de la façon dont s'est passée la constitution de leur dossier

Le site *mon-enfant.fr*

Seuls 2 % des bénéficiaires de la Paje déclarent connaître le site « *mon-enfant.fr* » dédié à l'information des familles pour l'accueil des enfants et créé par la Cnaf en 2009. Lorsqu'ils l'utilisent, 93 % des bénéficiaires de la Paje apprécient cependant les informations disponibles sur les différents modes de garde (graphique 4).

Graphique 4 - Satisfaction vis-à-vis du site « mon-enfant.fr »



*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
 Champ - Bénéficiaires de la Paje (hors Rsa, Rmi, Api, Rso) connaissant le site « mon-enfant.fr »*

En revanche, ils sont moins unanimes et plus critiques sur l'information donnée des places disponibles (30 % en sont peu ou pas du tout satisfaits) et la simulation du coût du mode de garde (17 % en sont insatisfaits).

13 – La constitution des dossiers des bénéficiaires d'une allocation logement (AL) seule

38 % des bénéficiaires d'une AL seule ont fait des démarches au cours des douze derniers mois pour obtenir une prestation : 61 % pour les étudiants contre 31 % pour les non étudiants.

Dans ce cadre, les étudiants ont privilégié l'utilisation du site Internet tandis que les autres se sont plutôt déplacés à la Caf (Tableau 8). Ce résultat est à mettre en perspective avec le fait que la Branche famille incite fortement les étudiants à utiliser le site Internet.

Tableau 8 - Démarches pour obtenir une prestation

	AL étudiant	AL non étudiant	Autres bénéficiaires (hors Rsa)
Déplacement à l'accueil de la Caf	28,1%	53,0%	35,4%
Appel téléphonique	20,2%	21,8%	20,5%
Envoi d'un courrier	22,2%	27,8%	25,4%
Connexion au site Internet caf.fr	67,8%	31,1%	35,7%

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Bénéficiaires de prestations logement seules*

Les étudiants bénéficiaires d'une AL seule sont plus souvent satisfaits vis-à-vis de la constitution de leur dossier que les autres bénéficiaires d'une AL seule (Tableau 9).

Tableau 9 - Satisfaction vis-à-vis de la constitution des dossiers

	AL étudiant	AL non étudiant
Information sur le montant de l'allocation	87,6	76,4
Facilité à constituer le dossier	88,9	82,3
Des courriers sur vos droits envoyés par votre Caf	85,0	76,9

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Bénéficiaires de prestations logement seules ayant accompli des démarches pour obtenir une prestation au cours des douze mois précédents l'enquête*

Parmi les allocataires d'AL qui se déclarent insatisfaits de la manière dont s'est passée la constitution de leur dossier, les deux principaux motifs d'insatisfaction cités portent sur :

- le temps nécessaire à la constitution du dossier, et ce plus particulièrement pour les étudiants (32,4 % contre 24,9 % pour les bénéficiaires d'une AL non étudiant et 20,6% pour les autres bénéficiaires) ;
- le manque d'information fournie. Ce motif est cependant légèrement moins cité par les bénéficiaires d'une AL seule que par les autres bénéficiaires (tableau 10).

Tableau 10 - Motifs d'insatisfaction de la façon dont s'est passée la constitution du dossier

	AL étudiant	AL non étudiant	Autres bénéficiaires
Cela a pris beaucoup de temps	32,4	24,9	20,6
Manque d'informations / Manque de clarté du dossier, trop compliqué à remplir	30,7	29,7	33,7
Demande de documents supplémentaires	12,8	10,9	10,5
On lui a demandé des informations déjà fournies	12,0	8,8	6,6
Il y a eu beaucoup d'allers retours dans le dossier	9,6	9,4	7,8
N'a pas obtenu de réponse / Ne pas savoir où en est le dossier	7,0	11,1	6,9
Perte de tout ou partie du dossier	6,0	4,0	3,5
Il a dû rappeler ou venir plusieurs fois	5,2	4,6	5,1
Mal dirigé / mal orienté	5,1	5,3	7,8
Insatisfait du montant des prestations	5,1	7,5	5,2
Insatisfait à cause d'une diminution des prestations	2,7	3,6	2,6
On lui a posé des questions auxquelles l'allocataire ne savait pas répondre	1,1	0,6	1,5
On lui a demandé de rembourser des sommes trop perçues	1,0	5,0	2,1
La demande a été refusée	0,3	2,3	1,0

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Bénéficiaires de prestations logement seules insatisfaits de la façon dont s'est passée la constitution de leur dossier

2 – Les changements de situation

Les bénéficiaires de la Paje et du Rsa ont davantage déclaré un changement de situation au cours des douze derniers mois (respectivement 47 % et 41 %). Pour les bénéficiaires de la Paje, le plus souvent il s'agit d'un changement dans la situation familiale (49 %) alors que pour les bénéficiaires du Rsa il s'agit principalement d'un changement dans la situation professionnelle (44 %).

Tableau 11 - Les changements de situation déclarés

	AL seule		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
Changement de situation déclaré	30%	31%	47%	41%
Changement d'adresse	68%	31%	26%	29%
Changement de revenus sans évolution de situation professionnelle	8%	15%	11%	11%
Changement de situation professionnelle	19%	45%	33%	44%
Changement de situation familiale	11%	23%	49%	31%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Ensemble des allocataires, puis allocataires ayant déclaré un changement de situation

Les bénéficiaires d'une AL déclarent moins de changements de situation au cours des douze derniers mois (31 %).

Par contre l'examen des motifs de changement de situation diffère :

- pour les étudiants, le changement de situation correspond dans 68 % des cas à un déménagement (seulement 31 % et 26 % des modifications des bénéficiaires d'une AL non étudiant et autres bénéficiaires) ; par ailleurs, 38 % de ces étudiants ayant déclaré un changement d'adresse ont quitté le département d'origine contre 23 % pour les autres bénéficiaires d'une AL et 24 % pour les autres bénéficiaires ;
- pour les bénéficiaires d'une AL non étudiant, 45 % des changements de situation sont des changements de situation professionnelle.

Concernant le changement de situation, 89 % des allocataires sont satisfaits de la simplicité de la démarche, 83 % des explications données pour mettre à jour le dossier, 80 % de la rapidité de prise en compte de ce changement et enfin 79 % sont satisfaits de l'information fournie sur les effets de ce changement (sur les droits et sur les paiements).

3 – Le paiement des prestations

Pour l'ensemble des bénéficiaires, les deux points engendrant une moindre satisfaction au niveau du paiement des prestations sont :

- le montant auquel l'allocataire a droit : selon la strate d'appartenance entre 70 % (AL non étudiant) et 83 % (AL étudiant) des bénéficiaires en sont globalement satisfaits ;
- l'information fournie sur les modifications de droit : selon la strate d'appartenance entre 76 % (Paje) et 79 % (Rsa) des bénéficiaires en sont globalement satisfaits.

Les étudiants sont globalement moins souvent satisfaits de l'information sur les dates de versement que les autres bénéficiaires (y compris les autres bénéficiaires d'une AL) (tableau 12).

En revanche, ils sont souvent plus satisfaits du montant de leur allocation que les autres allocataires.

Tableau 12 - Satisfaction vis-à-vis du paiement des prestations

	AL seule		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
Du délai de paiement des allocations	93%	95%	95%	94%
De l'information sur les dates de versements	89%	94%	91%	93%
De la régularité des paiements	95%	96%	97%	96%
De l'information fournie sur les changements de vos droits	78%	73%	76%	79%
Du montant des allocations auquel vous avez droit	83%	70%	79%	74%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Ensemble des allocataires

Chez les uns et les autres, la raison principale de l'insatisfaction provient du fait que la Caf n'a pas donné d'information sur les changements des droits et donc l'allocataire a dû faire des démarches pour en obtenir.

Les étudiants et les bénéficiaires de la Paje ont davantage cité ce motif d'insatisfaction que les autres bénéficiaires (respectivement 63 % et 60 % des insatisfaits contre 50 % pour les autres bénéficiaires) (tableau 13).

Tableau 13 - Motifs d'insatisfaction vis-à-vis de l'information fournie sur les changements de droit

	AL seule		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
La CAF n'a pas donné d'information : il a fallu faire une (plusieurs) démarche pour en obtenir	63%	50%	60%	49%
On ne sait pas pourquoi les allocations augmentent ou diminuent	15%	17%	15%	18%
Les explications fournies n'étaient pas claires	12%	12%	15%	17%
Les explications ont été très longues à obtenir	7%	6%	9%	9%
Insatisfait à cause d'une diminution des prestations	5%	9%	3%	5%
La CAF a mal tenu compte du changement de situation	3%	4%	5%	5%
Insatisfait du montant des prestations	3%	9%	4%	7%
Le changement de situation n'a pas été pris en compte immédiatement par la CAF	2%	4%	5%	7%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Allocataires insatisfaits de l'information fournie sur les changements des droits

4 – Les difficultés des allocataires

Il arrive également que l'allocataire éprouve des difficultés relationnelles avec sa Caf. C'est le cas pour 21 % des étudiants, 18 % des bénéficiaires du Rsa et de la Paje et seulement 13 % des autres bénéficiaires d'une AL (tableau 14).

Nous pouvons l'illustrer par quelques exemples :

- constater une interruption des paiements est cité par 23 % des étudiants et 17 % des autres bénéficiaires d'une AL, contre seulement 10 % des bénéficiaires de la Paje ;
- subir d'importants retards de versements des paiements (18 % des étudiants) ;
- avoir à rembourser une partie des sommes versées par la Caf est nommé par 16 % des bénéficiaires du Rsa et des autres bénéficiaires d'une AL contre seulement 4 % pour les étudiants ;
- avoir des difficultés pour joindre la Caf : 17 % des étudiants et des bénéficiaires de la Paje.

Tableau 14 - Les difficultés de la relation allocataires – Caf

	AL		PAJE	RSA
	étudiant	autre		
Difficultés ou événements particuliers dans la relation avec la Caf	21%	13%	18%	18%
Constater une interruption de vos paiements	23%	17%	10%	13%
Subir d'importants retards de versements dans vos allocations	18%	8%	11%	11%
Avoir des difficultés pour joindre la Caf	17%	16%	17%	13%
Avoir à fournir des informations supplémentaires pour expliquer votre situation	13%	12%	14%	12%
Ne pas être d'accord avec votre Caf sur la diminution ou l'interruption du versement d'une allocation	10%	12%	9%	13%
Constater une erreur de la Caf comme la perte d'un document	8%	8%	10%	8%
Avoir à rembourser une partie des sommes versées par la Caf	4%	16%	9%	16%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Allocataires ayant rencontré des difficultés dans la relation avec leur Caf

Dans ce type de situations, les allocataires expriment une forte insatisfaction sur la réponse apportée par la Caf (Tableau 15). Elle est cependant globalement moins prononcée chez les étudiants et plus forte chez les autres bénéficiaires d'une AL.

Tableau 15 - Insatisfaction vis-à-vis de la gestion des difficultés rencontrées

	AL		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
De la facilité à trouver un interlocuteur pour traiter votre difficulté	34%	51%	45%	47%
De la rapidité pour vous informer sur la difficulté rencontrée	41%	51%	48%	50%
De sa capacité à prendre en compte votre point de vue (de la Caf)	32%	47%	43%	44%
De ses explications pour vous faire comprendre les causes de cet événement (de la Caf)	40%	50%	47%	46%
De ses explications sur les démarches à suivre (de la Caf)	25%	38%	30%	34%
De sa rapidité pour résoudre le problème (de la Caf)	49%	54%	47%	52%
De l'information sur la manière de contester ou de demander l'intervention d'un médiateur	35%	48%	45%	42%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Allocataires ayant rencontré des difficultés relationnelles avec leur Caf

Quand ils ont du rembourser une partie des sommes versées par la Caf, les bénéficiaires du Rsa ont plus souvent que les autres fait un recours ou négocié la demande de remboursement (61 % contre 54 % pour les autres bénéficiaires) ou encore demandé une remise de dette (45 % contre 40 %).

Les bénéficiaires de la Paje sont moins nombreux à avoir fait une réclamation auprès de la Caf suite à la difficulté rencontrée (33 % contre 41 % pour les bénéficiaires du Rsa et les autres bénéficiaires d'une AL et 38 % pour les étudiants).

Les étudiants réalisent davantage les démarches pour effectuer cette réclamation avec l'aide d'un tiers (26 % versus 15 % pour les autres bénéficiaires d'une AL et 13 % pour les autres bénéficiaires).

Il convient de souligner que pour 65 % des étudiants qui ont fait une réclamation la réponse fournie par la Caf a été jugée satisfaisante, alors qu'ils ne sont que 49 % pour les autres bénéficiaires d'une AL, 51 % pour les bénéficiaire du Rsa et 56 % pour les bénéficiaires de la Paje.

Globalement c'est donc près d'un allocataire sur deux qui se dit satisfait vis-à-vis du traitement de sa réclamation, un résultat en baisse par rapport à 2007 (52 % en 2011 vs 58 % en 2007). Cette baisse est notamment imputable à l'augmentation des allocataires pas du tout satisfait, en augmentation de 4 points par rapport à 2007 (26 % en 2011 contre 22 % en 2007).

Lorsque l'allocataire ayant rencontré une difficulté ne fait pas de réclamation c'est en grande partie parce que les explications qui lui ont été fournies l'ont convaincu (44 %).

1 – Etats des lieux et modes de contact privilégiés

En 2010, les données extraites du Recueil National des Données des Caf (RNDC, Cf. Encadré n° 6) montrent que le volume des flux de contacts est resté élevé malgré une baisse significative des flux à l'accueil physique (19 millions de visites en 2010, soit 1,7 visites en moyenne par allocataire) et téléphoniques (37 millions d'appels aboutis en 2010, soit 3,3 appels en moyenne par allocataire), avec une baisse respective de 9 % et 15 % par rapport à 2009. Avec 67,5 millions de courriers arrivés en 2010 (soit 6 courriers en moyenne par allocataire), les flux papier sont restés stables sur cette même période (+0,2 % par rapport à 2009). En 2010, le nombre de consultations du site Internet est en nette progression par rapport à 2009 (+10 %) avec plus de 151 millions de visites.

Encadré n° 6 - Le Recueil National des Données des Caf

Le Recueil National des Données des Caf (RNDC) s'inscrit dans la démarche globale de développement d'outils de pilotage de la Branche Famille. Cet outil de restitution a pour objectif de fournir aux directions des 102 Caf et de la Cnaf une aide au pilotage interne et au suivi de leurs résultats, particulièrement dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) signée entre la Branche Famille et l'État.

Cet outil intègre la production et la restitution de données décisionnelles et d'indicateurs de suivi des performances des Caf.

Les enquêtes de satisfaction montrent qu'en 2007, 65 % des allocataires déclaraient avoir eu des contacts avec leur Caf au cours des six derniers mois. L'enquête 2011 indique que 81 % d'entre eux ont déclaré avoir eu des contacts avec leur Caf au cours des douze derniers mois (en dehors de l'envoi de la déclaration de ressources). **Ces deux proportions ne sont pas comparables dans la mesure où les périodes d'observation ont des amplitudes différentes** (6 mois versus 12 mois).

Dans la dernière enquête, les étudiants et les bénéficiaires du Rsa et de la Paje sont ceux qui contactent le plus leur Caf. En effet respectivement 96 %, 94 % et 93 % d'entre eux ont eu au moins un contact sur les douze mois précédents l'enquête de satisfaction (tableau 16). Cette proportion est de 70 % pour les autres bénéficiaires d'une aide au logement uniquement et 72 % pour les allocataires bénéficiaires d'une prestation autre que celles mentionnées précédemment.

Tableau 16 - Les contacts des allocataires avec leur Caf

	AL		Paje	Rsa
	Etudiant	Autre		
Contact avec sa Caf au cours des 12 derniers mois	96%	70%	93%	94%
Visite dans les locaux	32%	36%	33%	62%
Appel	41%	29%	49%	45%
Envoi d'un courrier	47%	31%	48%	45%
Envoi d'un courrier électronique	28%	12%	27%	22%
Consultation du site Internet Caf.fr	90%	45%	82%	70%
Consultation d'une borne d'information	7%	8%	9%	22%
Réception d'un courrier	88%	70%	86%	86%

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Ensemble des allocataires*

Les comportements sont très différents selon le profil des allocataires. Les bénéficiaires du Rsa se déplacent plus souvent : 62 % se sont rendus dans les locaux de la Caf contre un tiers pour les autres bénéficiaires. Ils sont en revanche moins enclins à utiliser Internet que les étudiants ou les bénéficiaires de la Paje. Les étudiants ont en effet une forte appétence pour le site Internet puisque 90 % de ceux qui ont contacté leur Caf s'y sont connectés au moins une fois.

Les étudiants et les bénéficiaires de la Paje sont également ceux qui envoient le plus de courriers électroniques (28 % et 27 % contre 22 % pour les bénéficiaires du Rsa et seulement 12 % pour les autres bénéficiaires d'une AL seule).

Les autres bénéficiaires d'une AL seule ont un comportement très spécifique. Ils ont moins de contacts avec leur Caf et quand ils en ont, ils utilisent peu les services dématérialisés : seul 45 % ont utilisés le site Internet. Par ailleurs ils téléphonent également beaucoup moins leur Caf : 29 % contre 40 à 50 % pour les autres allocataires (étudiants, bénéficiaires de la Paje ou du Rsa).

Les bénéficiaires du Rsa consultent plus leur compte allocataire puisque 90 % de ceux qui se sont connectés au moins une fois au site Internet l'ont consulté (cf Tableau 17). Ils ont tendance à l'utiliser aussi beaucoup plus fréquemment (parmi ceux qui ont consulté au moins une fois le site Internet, 61 % s'y connectent au moins une fois par mois). Ce résultat est à mettre en perspective avec la précarité et la dépendance de ce public pour qui les prestations versées par la Caf représentent souvent le seul revenu.

Tableau 17 - La consultation du compte allocataire sur le site caf.fr

	AL		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
Consultation du compte allocataire	82%	84%	86%	90%
Au moins une fois par semaine	2%	7%	7%	15%
1 à 2 fois par mois	18%	26%	35%	46%
occasionnellement	80%	67%	58%	39%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Allocataires ayant consulté le site Internet caf.fr au cours des 12 mois précédant l'enquête de satisfaction

Les étudiants ont un usage différent du site Internet en se connectant moins régulièrement à leur compte que les autres allocataires bénéficiaires. En effet, ils ne sont que 2 % à consulter au moins une fois par semaine contre 7 % pour les autres bénéficiaires d'une AL seule ou de la Paje et 15 % pour les bénéficiaires du Rsa.

Depuis la première enquête de satisfaction en 2004, le recours au site Internet se confirme et s’amplifie. Ainsi, lorsque les allocataires sont interrogés en 2011, près de deux tiers d’entre eux se sont connectés au site au cours des douze derniers mois. Les usages sont à corrélés avec l’offre elle-même, qui s’est élargie entre 2007 et 2011 avec notamment la mise en place de simulateurs (test d’éligibilité Rsa par exemple), l’accroissement du nombre de téléprocédures, la transformation de la rubrique « Mon compte ».

Interrogés sur leurs arbitrages des usages des outils de contacts selon l’acte de gestion, les allocataires déclarent utiliser le site Internet dans cinq des sept étapes de la relation courante avec leur Caf (tableau 18).

Tableau 18 - Mode de contact privilégié selon l’acte de gestion – Ensemble des allocataires

Etapes de la relation courante	Modes de contact privilégié
Déclarer un changement de situation	1 : caf.fr (29%); 2 : Visites (26%) ; 3 : Téléphone/Courrier (20 %/19%)
Obtenir une attestation de paiement	1 : caf.fr (46%); 2 : Visites/Téléphone (18%/16%); 3 : Courrier (9%)
Obtenir un formulaire / dossier	1 : caf.fr (41%); 2 : Visites (31%); 3 : Téléphone (16%)
Donner un document	1 : Courrier (58%); 2 : Visites (36%)
Se renseigner sur un droit à prestation	1 : caf.fr (38%); 2 : Visites/Téléphone (28%/25%)
Contester une décision CAF	1 : Visites (38%); 2 : Courrier (29%); 3 : Téléphone (23%)
Suivre son dossier	1 : caf.fr (56%); 2 : Visites/Téléphone (18%/15%)

Source - Enquête nationale de satisfaction et d’attente des allocataires 2011

Champ - Ensemble des allocataires

L’absence du *caf.fr* dans les étapes « Donner un courrier » et « Contester une décision » est justifiée par le fait que le site Internet ne proposait pas ces services au moment de l’enquête.

Par ailleurs, dans ce cadre, le comportement des allocataires est différent selon le type de prestations dont ils bénéficient.

Les bénéficiaires du Rsa privilégient la visite, tout comme les bénéficiaires d’une AL seule non étudiant. Il s’agit de leur mode de contact préféré dans cinq étapes de la relation courante parmi les sept proposées (tableau 19).

Tableau 19 - Mode de contact privilégié des bénéficiaires du Rsa par démarche

Etapes de la relation courante	Modes de contact privilégié
Déclarer un changement de situation	1 : Visites (34%) ; 2 : caf.fr (24%) ; 3 : Courrier (20 %)
Obtenir une attestation de paiement	1 : caf.fr (44%); 2 : Visites (22%); 3 : Téléphone/Borne (13%/11%)
Obtenir un formulaire / dossier	1 : Visites (44%) ; 2 : caf.fr (31%); 3 : Téléphone (13%)
Donner un document	1 : Courrier/Visites (49%/47%)
Se renseigner sur un droit à prestation	1 : Visites (39%) ; 2 : caf.fr (31%); 3 : Téléphone (22%)
Contester une décision CAF	1 : Visites (49%) ; 2 : Courrier (26%); 3 : Téléphone (17%)
Suivre son dossier	1 : caf.fr (54%); 2 : Visites (24%) ; 3 : Téléphone (13%)

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Bénéficiaires du Rsa, Rmi, Apil, France métropolitaine*

Les étudiants préfèrent utiliser le caf.fr pour la plupart de leurs démarches (tableau 20).

Le comportement des étudiants dans l'utilisation du site caf.fr se rapproche de celui des bénéficiaires de la Paje : il s'agit de leur mode de contact privilégié pour la plupart des démarches. Cependant cette préférence est plus importante pour les étudiants. A titre d'exemples :

- 49 % des étudiants privilégient le site pour déclarer un changement de situation alors que les bénéficiaires de la Paje ne sont que 29 % ;
- 60 % des étudiants préfèrent le site pour se renseigner sur un droit à prestation alors que les bénéficiaires de la Paje ne représentent que 38 %.

Tableau 20 - Mode de contact privilégié des étudiants par démarche

Etapes de la relation courante	Modes de contact privilégié
Déclarer un changement de situation	1 : Caf.fr (49%) ; 2 : Téléphone/Courrier (15%)
Obtenir une attestation de paiement	1 : Caf.fr (52%) ; 2 : Téléphone (14%); 3 : Visite (13%)
Obtenir un formulaire / dossier	1 : Caf.fr (60%) ; 2 : Visite (17%); 3 : Téléphone (9,5%)
Donner un document	1 : Courrier (61%) ; 2 : Visite (27%) ; 3 : Courriel (11%)
Se renseigner sur un droit à prestation	1 : Caf.fr (60%) ; 2 : Téléphone (20%); 3 : Visite (11%)
Contester une décision Caf	1 : Courrier (29%) ; 2 : Téléphone (28%); 3 : Visite (27%)
Suivre son dossier	1 : Caf.fr (79%) ; 2 : Téléphone (7%); 3 : Visite (5%)

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Etudiants bénéficiaires de prestations logement seules*

Les étudiants connaissent globalement mieux les services électroniques proposés par la Caf (Tableau 21). Viennent ensuite les bénéficiaires de la Paje, puis les bénéficiaires du Rsa et enfin les bénéficiaires d'une AL seule non étudiant.

Tableau 21 - Connaissance des outils électroniques

Connaissance...	AL		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
du site Internet Caf.fr	98%	68%	95%	87%
des bornes d'information de la Caf	24%	34%	29%	52%
de la possibilité d'adresser des courriers électroniques à votre caf	78%	51%	71%	63%
de la possibilité de signaler vos changements de situation sur Internet	90%	60%	85%	76%
de la possibilité de consulter votre compte allocataire sur le site Caf.fr	95%	64%	92%	84%
de la possibilité de faire des simulations de droit à allocation	89%	55%	72%	67%
de la possibilité de chercher un mode de garde pour votre enfant sur le site Internet mon-enfant.fr	9%	15%	29%	27%

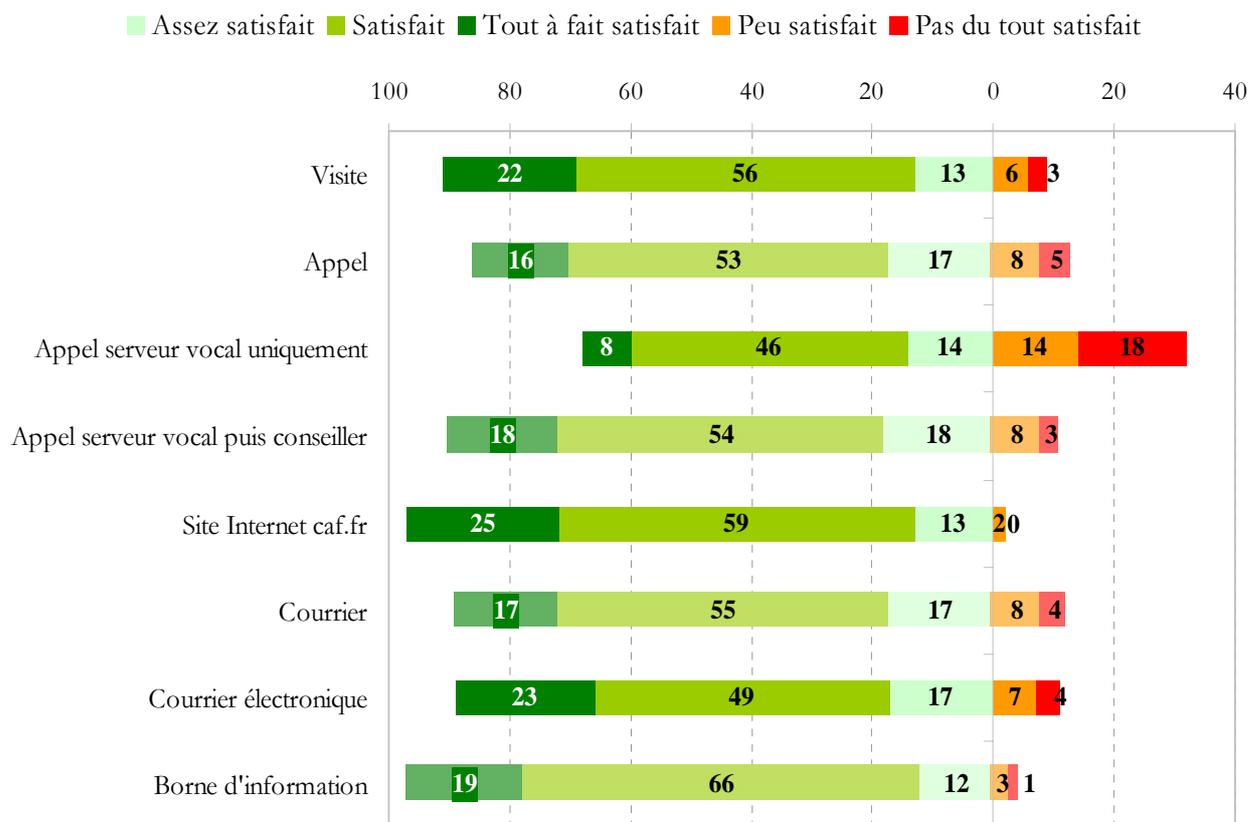
*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Ensemble des allocataires*

Les bénéficiaires du Rsa et les non-étudiants bénéficiaires d'une AL se déplaçant plus que les autres au guichet, connaissent mieux les bornes d'information.

2 – Satisfaction vis-à-vis des modes de contact

Le canal le plus satisfaisant d'après les allocataires reste comme en 2007 le site Internet. En effet, 98 % des allocataires ayant eu recours à ce mode de contact en sont globalement satisfaits (graphique 5).

Graphique 5 - Satisfaction vis-à-vis des modes de contact



Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
 Champ - Ensemble des allocataires

Bien que restant à des niveaux tout à fait corrects, la satisfaction concernant la visite diminue par rapport à 2007 (91 % versus 94 % d'allocataires globalement satisfaits), avec un taux d'allocataires tout à fait satisfaits passant également de 28 % en 2007 à 22 % en 2011.

L'élément le plus apprécié pour les allocataires est le confort des locaux (taux de globalement satisfaits de 91 %). Les horaires d'ouverture de la Caf enregistrent un score en recul par rapport à 2007 (84 % versus 87 %). C'est également le cas de la satisfaction vis-à-vis des conseillers, notamment sur le temps d'attente (28 % d'insatisfaits contre 21 % en 2007). L'amabilité du conseiller reste comme en 2007 le critère le plus satisfaisant (94 %).

La satisfaction concernant le téléphone est stable par rapport à 2007 (87 %) mais avec cependant un net recul de la proportion d'allocataires *tout à fait satisfaits* (16 % en 2011 contre 26 % en 2007).

L'insatisfaction est aussi davantage marquée sur ce mode de contact du moins lorsque le contact se limite à l'usage d'un serveur vocal. En effet, 33 % des allocataires sont globalement insatisfaits des indications du serveur vocal pour accéder à l'information souhaitée, 27 % ne sont pas satisfaits non plus de l'information sur la situation du dossier donnée par le serveur vocal. Les deux éléments jugés les moins satisfaisants correspondent au temps nécessaire pour obtenir l'information (un allocataire sur trois n'est pas satisfait) et au prix de la communication (près d'un allocataire sur deux n'est pas satisfait). En revanche, lorsque l'allocataire obtient un conseiller, son jugement est moins sévère (sauf en ce qui concerne le prix de la communication). Ainsi, neuf allocataires sur dix sont satisfaits de l'écoute et de la compréhension de leur situation par le conseiller, de son efficacité à répondre à la demande et de la clarté des informations qui leurs sont données.

La satisfaction relative aux courriers électroniques est en recul par rapport à 2007 (88 % versus 92 % d'allocataires globalement satisfaits), avec notamment une baisse de 12 points de la proportion d'allocataires *tout à fait satisfaits* par ce mode de contact (23 % en 2011 vs 35 % en 2007). Cette baisse semble notamment résulter du délai de réponse qui ne satisfait plus que 81 % des allocataires contre 91 % en 2007. Nous pouvons rapprocher ce résultat d'enquêtes réalisées dans d'autres secteurs qui montrent qu'aujourd'hui usagers et clients souhaitent davantage de réactivité dans la réponse aux mails : le délai de réponse acceptable est de 24 heures.

De même, la prise en compte de la situation personnelle de l'allocataire (taux de globalement satisfaits de 82 %), ainsi que la clarté du courrier électronique (87 %), sont des critères évalués à la baisse depuis 2007 (recul de respectivement 5 et 6 points).

Enfin, la satisfaction globale vis-à-vis des échanges de courrier avec la Caf atteint, en 2011, un niveau de 88 %, niveau similaire à celui de 2007. L'enquête fait ressortir une nette amélioration de la satisfaction à la fois à l'égard de la clarté du courrier (91 % en 2011 contre 86 % en 2007) et de la prise en compte de la situation personnelle de l'allocataire (84 % en 2011 contre 80 % en 2007). Un allocataire sur trois souhaiterait cependant être prévenu plus rapidement lorsque ses droits évoluent, et 22 % aimeraient avoir une réponse plus rapide.

3 – Les contacts multiples et l'utilisation des différents canaux

Dans l'enquête de satisfaction, l'examen des parcours allocataires révèle un certain nombre de multicontactants. Nous définissons un allocataire multicontactant par rapport à la gestion d'une question donnée, comme quelqu'un qui dit avoir contacté sa Caf (soit visite, téléphone, courrier, site Internet) suite à un précédent contact sur la même question (visites, appels, courrier, courriel, site Internet, borne). Il s'agit d'allocataires dont le problème n'a pas été résolu, par un manque de réponse à leur(s) question(s), ou veulent vérifier que les changements signalés lors du premier contact ont bien été pris en compte ou encore des allocataires qui doivent fournir des documents demandés lors du premier contact...

L'objectif est de mieux connaître cette population sollicitant aussi souvent les services des Caf, d'identifier les causes de ces contacts multiples, pour pouvoir adapter le service rendu et réduire ces contacts multiples.

Au global, près d'un quart des allocataires ayant contacté la Caf au cours des douze mois précédant l'enquête (23,5 %) l'ont contactée suite à un autre contact. Ce résultat global cache des disparités. En effet, les étudiants sont davantage multicontactants (32 %). On trouve ensuite les bénéficiaires du Rsa (23 %), de la Paje (21 %) et enfin les bénéficiaires d'une AL non étudiant (19 %).

Le courrier reste le mode de contact qui fait le plus souvent suite à un précédent contact (Tableau 22), quel que soit le type d'allocataire considéré. En effet, pour la moitié des allocataires, le dernier courrier envoyé à la Caf fait suite à un précédent contact, avec cependant des proportions différentes selon le profil de l'allocataire (63 % des étudiants bénéficiaires d'une aide au logement, 49 % pour les autres bénéficiaires d'une AL seule et les bénéficiaires de la Paje et 41 % pour les bénéficiaires du Rsa).

Tableau 22 - Les modes de contacts des multicontactants

	Présence d'un précédent contact	Précédent contact					
		Visite	Appel	Courrier	Courrier électronique	Consultation du site Internet caf.fr	Consultation d'une borne d'information
Visite	29%	36%	11%	44%	3%	5%	1%
Appel	33%	7%	33%	50%	4%	6%	0%
Courrier	48%	6%	15%	73%	3%	4%	0%
Consultation du site Internet caf.fr	13%	9%	12%	50%	13%	16%	1%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Allocataires pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact utilisé pour contacter leur Caf

Ce constat s'explique aisément par le fait que l'allocataire doit renvoyer des pièces justificatives pour compléter son dossier lorsqu'il signale un changement de situation ou lorsqu'il fait une demande de prestation... L'enquête de satisfaction montre, en effet, que 36 % des allocataires qui ont écrit à la Caf l'ont fait pour donner un document.

Nous remarquons également que les allocataires qui se déplacent dans les locaux de leur Caf suite à un précédent contact, l'ont fait dans plus d'une fois sur trois suite à une précédente visite, le motif principal étant également la remise d'un document (27 % des cas).

Sur la base de notre définition des multicontactants, l'échantillon d'allocataires interrogés dans le cadre de l'enquête de satisfaction se répartit de la manière suivante : 19 % des allocataires n'ont pas contacté leur Caf au cours des douze derniers mois, 62 % ont contacté leur Caf sans contact précédent et 19 % ont eu ce contact suite à un précédent contact.

L'utilisation des canaux de contact

Cette approche par les contacts multiples pour le règlement d'une question a été enrichie par l'examen des différents canaux utilisés par les allocataires au cours des douze mois précédant l'enquête de satisfaction, éventuellement pour régler des questions différentes : la visite, l'appel téléphonique, l'envoi d'un courrier, l'envoi d'un courriel, la consultation de la borne, la consultation du site Internet.

Pour mémoire, 81 % des allocataires ont contacté leur Caf au cours des douze derniers mois précédant l'enquête de satisfaction. Parmi eux, 26 % n'ont eu recours à un seul canal et 54 % en ont utilisé deux ou trois. Enfin, pas moins de 20 % des allocataires ayant contacté leur Caf l'ont fait par quatre canaux différents ou plus.

Contrairement aux autres allocataires, les bénéficiaires de la Paje et du Rsa ont davantage tendance à multiplier les canaux pour contacter leur Caf. En effet, 29 % des bénéficiaires du Rsa et 24 % des bénéficiaires de la Paje ont contacté leur Caf en utilisant plus de trois canaux différents (Tableau 23).

Tableau 23 - Le nombre de canaux utilisés pour contacter la Caf

	AL		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
1 canal	19%	31%	19%	16%
2 ou 3 canaux	62%	53%	57%	55%
Plus de 3 canaux	19%	16%	24%	29%

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 12 mois précédant l'enquête*

Lorsqu'un seul canal est utilisé, il s'agit principalement du site Internet caf.fr ou d'une visite (tableau 24).

Tableau 24 - Modes de contact utilisés pour les allocataires « mono-mode »

	AL		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
% allocataire ayant mobilisé un seul canal	19	31	19	16
Internet uniquement	82	33	69	33
Visite uniquement	10	36	12	39
Courrier uniquement	3	15	9	12
Téléphone uniquement	3	14	9	14
Courriel uniquement	2	<1%	1	2
Borne uniquement	<1%	2	< 1%	< 1%
Total	100%	100%	100%	100%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 12 mois précédents l'enquête avec un seul canal

Nous retrouvons ici le fort recours au site caf.fr par toutes les catégories d'allocataires, plus important toutefois chez les étudiants et les allocataires bénéficiaires de la Paje puisque respectivement 82 % et 69 % de ceux qui ont contacté la Caf par un seul canal l'ont utilisé.

Quand les allocataires contactent leur Caf par deux canaux différents, dans 70 % des cas ce couplage s'est effectué avec Internet.

Plus globalement, 74 % des allocataires ayant contacté leur Caf utilisent plusieurs canaux. Le tableau qui suit (Tableau 25) montre, en effet, que peu d'allocataires ayant contacté leur Caf l'ont fait uniquement avec Internet : 15 % pour les étudiants, 13 % pour les bénéficiaires de la Paje, 10 % pour les autres bénéficiaires d'une AL seule et seulement 5 % des bénéficiaires du Rsa. Bien souvent ce canal est couplé avec un autre mode de contact. Les allocataires utilisent finalement très peu comme canal unique la visite, le téléphone, le courrier, le courriel ou la borne d'information.

Tableau 25 - Usages des modes de contact des allocataires qui ont contacté leur Caf

	AL		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
Internet uniquement	15%	10%	13%	5%
Internet et autre(s)	79%	55%	75%	69%
Visite uniquement	2%	11%	2%	6%
Visite et autre(s)	32%	40%	34%	59%
Téléphone uniquement	1%	4%	2%	2%
Téléphone et autre(s)	42%	37%	51%	45%
Courier uniquement	1%	5%	2%	2%
Courier et autre(s)	48%	39%	50%	46%
Courriel uniquement	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%
Courriel et autre(s)	29%	16%	29%	23%
Borne uniquement	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%
Borne et autre(s)	8%	11%	10%	23%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Allocataires ayant contacté leur Caf au cours des douze mois précédents l'enquête

L'enquête de satisfaction est un outil qui permet aux Caf d'évaluer leur adaptation aux attentes des allocataires. L'enseignement majeur de l'enquête 2011 montre que les allocataires demandent plus d'informations et de réactivités de la part de leur Caf.

1 – Attentes sur les courriers envoyés par la Caf

S'agissant des envois de courriers de la Caf, les allocataires attendent en priorité d'être plus rapidement prévenus si leurs droits sont modifiés ou risquent d'être supprimés. Cette attente est particulièrement forte chez les étudiants (Tableau 26).

Tableau 26 - Attente principale sur les courriers

	AL		Paje	Rsa
	étudiant	autre		
Prévenir plus rapidement si les droits sont modifiés ou risquent d'être supprimés (ex:SMS, courriel)	40%	36%	39%	37%
Répondre plus rapidement	24%	26%	24%	21%
Indiquer le nom de l'interlocuteur, du responsable dossier	15%	14%	19%	16%
Fournir des courriers qui prennent mieux en compte la situation personnelle	13%	15%	10%	13%
Améliorer la clarté des courriers	12%	9%	9%	13%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Allocataires pour lesquels le dernier mode de contact avec la Caf a été le courrier

La rapidité de réponse constitue le deuxième point cité comme axe d'amélioration possible. Enfin, la volonté de pouvoir identifier son interlocuteur et le responsable de son dossier ressort également de ces axes d'améliorations.

2 – Attentes en matière de qualité de service et de contenu de service

Les allocataires attendent en priorité d'être recontactés par leur Caf si le conseiller téléphonique est dans l'impossibilité de répondre immédiatement (Tableau 27). Cette attente est surtout citée par les bénéficiaires de la Paje (61 %) et les étudiants (59 %).

Tableau 27 - Attentes sur la qualité et le contenu du service

	AL étudiant	AL autre	Paje	Rsa
Attentes en matière de qualité de service				
Etre recontacté si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement	59%	46%	61%	49%
Avoir une réponse plus rapide à vos demandes	45%	36%	36%	37%
Un accueil sur rendez-vous	22%	29%	27%	24%
Des points d'accueil communs à plusieurs services administratifs (Pôle Emploi, Assurance Maladie, ...)	15%	15%	18%	17%
Des locaux avec une meilleure confidentialité	7%	12%	10%	16%
Attentes en matière de contenu de service				
Permettre d'effectuer toutes les démarches sur le site Internet	43%	20%	33%	23%
Des conseillers pouvant aider pour d'autres démarches liées à votre situation	28%	37%	32%	43%
Une information régulière sur la situation	33%	34%	30%	28%
Un suivi plus personnalisé du dossier	26%	30%	29%	30%
Proposer plus de simulations de droits (ou connaître l'impact d'un changement sur vos droits)	19%	15%	24%	16%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Ensemble des allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 12 derniers mois avant l'enquête

L'accueil sur rendez-vous est également plébiscité par 27 % des allocataires ; sur ce point, il sera intéressant d'analyser l'évaluation de la mise en place en début d'année 2012 du 100 % rendez-vous dans certaines Caf.

A noter que les bénéficiaires de la Paje et les étudiants bénéficiaires d'une prestation logement sont plus demandeurs de services dématérialisés :

- 43 % des étudiants et 33 % des bénéficiaires de la Paje souhaiteraient pouvoir faire toutes leurs démarches en ligne (contre 27 % pour l'ensemble des allocataires) ;
- 19 % des étudiants et 24 % des bénéficiaires de la Paje aimeraient pouvoir faire plus de simulations de leurs droits (contre 19 %).

Les bénéficiaires du Rsa ainsi que les autres bénéficiaires d'une AL désirent plutôt avoir des conseillers pouvant les accompagner dans d'autres démarches liées à leur situation (respectivement cités par 43 % et 37 %).

Les bénéficiaires du Rsa sont moins nombreux à vouloir faire toutes les démarches sur le site Internet et pouvoir faire plus de simulations de droits.

Ces deux dernières observations semblent assez logiques dans la mesure où les bénéficiaires du Rsa, même s'ils consultent souvent le site Internet caf.fr, privilégient la visite. De plus, ces allocataires ont déjà eu la possibilité de faire une simulation de leur droit grâce au test d'éligibilité.

3 – Attentes et satisfaction de la qualité de service

Si tous demandent « une information régulière sur leur situation », les allocataires expriment des attentes variables selon la satisfaction globale qu'ils éprouvent vis-à-vis de la qualité de service. Ceux qui se déclarent insatisfaits demandent en priorité une plus grande rapidité dans la réponse de la Caf (50 % contre 33 % pour les allocataires satisfaits) mais également un suivi plus personnalisé de leur dossier (44 %). En revanche, les allocataires globalement satisfaits de la qualité de service demandent en priorité d'être recontactés si le conseiller ne peut répondre immédiatement à la demande (55 % contre 45 % pour les allocataires insatisfaits).

Tableau 28 - Attentes des allocataires selon leur satisfaction globale de la qualité de service

	Satisfaction globale de la qualité de service	
	Insatisfait	Satisfait
<i>Attentes en matière de qualité de service</i>		
Etre recontacté si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement	45%	55%
Avoir une réponse plus rapide à vos demandes	50%	33%
Un accueil sur rendez-vous	30%	27%
Des points d'accueil communs à plusieurs services administratifs (Pôle Emploi, Assurance Maladie, ...)	16%	17%
Des locaux avec une meilleure confidentialité	14%	12%
<i>Attentes en matière de contenu de service</i>		
Permettre d'effectuer toutes les démarches sur le site Internet	21%	28%
Des conseillers pouvant aider pour d'autres démarches liées à votre situation	39%	36%
Une information régulière sur la situation	33%	32%
Un suivi plus personnalisé du dossier	44%	28%
Proposer plus de simulations de droits (ou connaître l'impact d'un changement sur vos droits)	16%	19%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Ensemble des allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 12 derniers mois avant l'enquête

4 – Attentes et difficultés rencontrées dans la relation avec la Caf

Etre recontactés si le conseiller ne peut répondre immédiatement est l'attente principale des allocataires qu'ils aient rencontré ou non une difficulté (tableau 29). En revanche, les allocataires ayant vécu une relation difficile avec leur Caf souhaitent davantage que les autres obtenir une réponse plus rapide à leurs demandes (45 % *versus* 32 %) et un suivi plus personnalisé de leur dossier (38 % *versus* 27 %).

Tableau 29 - Attentes des allocataires selon qu'ils ont ou pas rencontré une difficulté

	Difficultés rencontrées	
	Oui	Non
<i>Attentes en matière de qualité de service</i>		
Etre recontacté si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement	53%	54%
Avoir une réponse plus rapide à vos demandes	45%	32%
Un accueil sur rendez-vous	27%	27%
Des points d'accueil communs à plusieurs services administratifs (Pôle Emploi, Assurance Maladie, ...)	17%	17%
Des locaux avec une meilleure confidentialité	12%	12%
<i>Attentes en matière de contenu de service</i>		
Permettre d'effectuer toutes les démarches sur le site Internet	27%	27%
Des conseillers pouvant aider pour d'autres démarches liées à votre situation	37%	36%
Une information régulière sur la situation	31%	31%
Un suivi plus personnalisé du dossier	38%	27%
Proposer plus de simulations de droits (ou connaître l'impact d'un changement sur vos droits)	18%	19%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Ensemble des allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 12 derniers mois avant l'enquête

5 – Attentes et changement de situation signalé

Les allocataires qui ont signalé un changement de situation attendent, davantage que les autres, une réponse plus rapide à leurs demandes (38 % *versus* 32 %), un suivi plus personnalisé de leur dossier (32 % *versus* 27 %), pouvoir effectuer toutes leurs démarches sur le site Internet (28,5 % *versus* 26,5 %) et des locaux avec une meilleure confidentialité (13 % *versus* 11 %).

Tableau 30 - Attentes des allocataires selon le signalement d'un changement de situation

	Changement de situation	
	Oui	Non
<i>Attentes en matière de qualité de service</i>		
Etre recontacté si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement	54%	54%
Avoir une réponse plus rapide à vos demandes	38%	32%
Un accueil sur rendez-vous	26%	27%
Des points d'accueil communs à plusieurs services administratifs (Pôle Emploi, Assurance Maladie, ...)	17%	17%
Des locaux avec une meilleure confidentialité	13%	11%
<i>Attentes en matière de contenu de service</i>		
Permettre d'effectuer toutes les démarches sur le site Internet	29%	27%
Des conseillers pouvant aider pour d'autres démarches liées à votre situation	36%	37%
Une information régulière sur la situation	31%	32%
Un suivi plus personnalisé du dossier	32%	27%
Proposer plus de simulations de droits (ou connaître l'impact d'un changement sur vos droits)	19%	19%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Ensemble des allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 12 derniers mois avant l'enquête

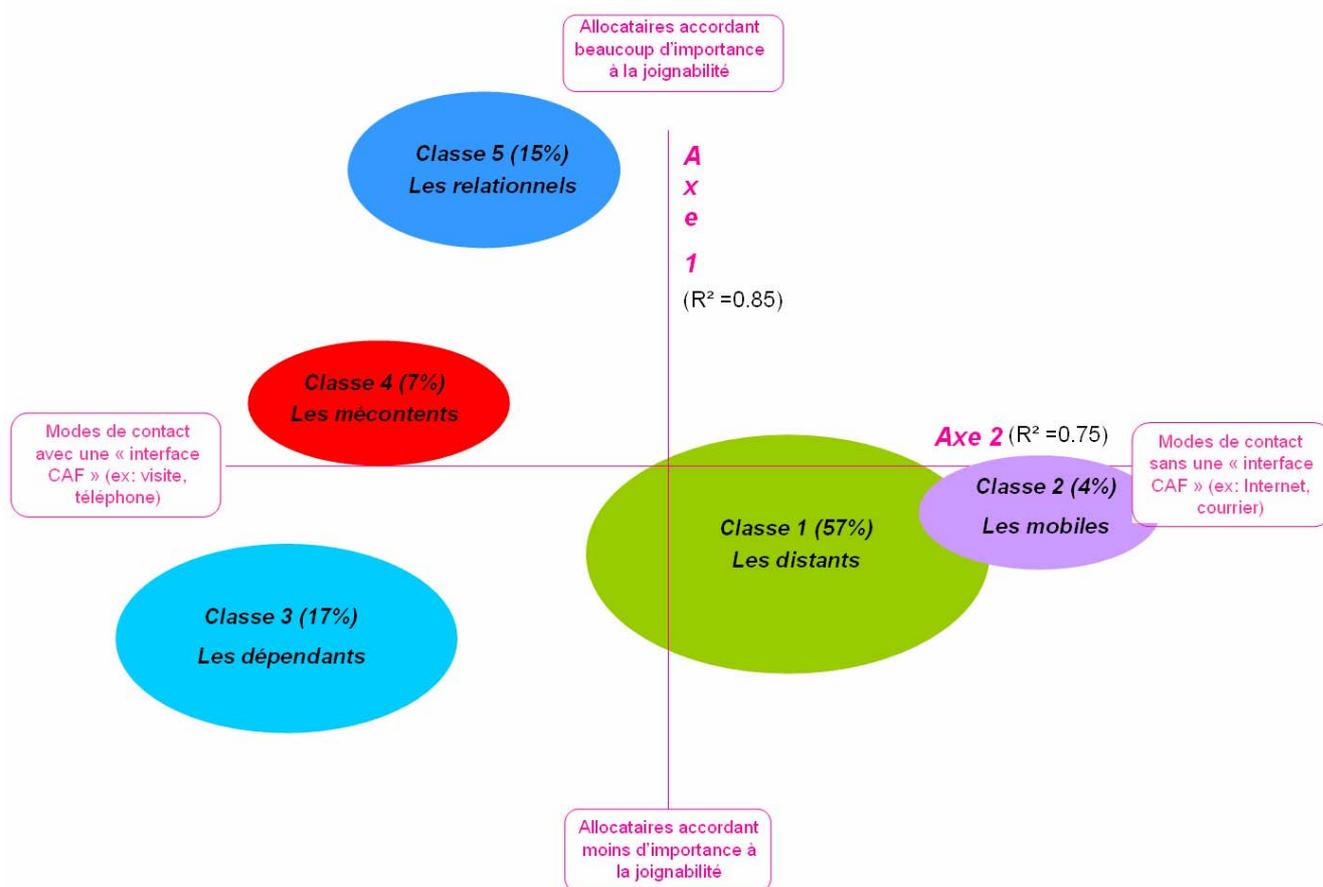
TNS Sofres a tenté de construire une typologie des allocataires à partir des différentes questions de satisfaction. La typologie, instrument de segmentation, vise à réduire un nombre important d'observations en les regroupant en classes aussi différentes que possible les unes des autres, et au sein desquelles les allocataires sont aussi semblables que possible. Cette technique statistique va permettre de distinguer un ensemble d'individus en groupes homogènes et bien séparés. L'homogénéité des groupes est ici basée sur les questions de satisfactions, variables centrales et stratégiques à l'analyse.

Les allocataires sont regroupés dans un même groupe lorsqu'ils ont répondu de la même façon aux questions de satisfaction.

Après avoir classé les allocataires selon leurs niveaux de satisfaction, nous pouvons regarder où se positionnent les critères socio démographiques de la personne interrogée, sa relation avec la Caf, ses modes de contacts privilégiés, etc.

La typologie en cinq classes, rangées en fonction du niveau de satisfaction global (et plus particulièrement en fonction du taux de « tout à fait satisfait »), a été retenue.

Schéma 4 - Typologie des allocataires en 5 classes



Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Ensemble des allocataires

Les cinq classes ainsi établies sont les suivantes :

- Classe 1 (57 % des allocataires) : **Les distants**, nommés ainsi car ils n'ont quasiment pas de contacts avec leur Caf ; 18 % de « tout à fait satisfait » (et 6 % de globalement insatisfaits) ;
- Classe 2 (4 %) : **Les mobiles** : 17 % de « tout à fait satisfait » (et 6 % de globalement insatisfaits) ;
- Classe 3 (17 %) : **Les dépendants** : 19 % de « tout à fait satisfait » (et 6 % de globalement insatisfaits) ;
- Classe 4 (7 %) : **Les mécontents** : 9 % de « tout à fait satisfait » (et 12 % de globalement insatisfaits) ;

- Classe 5 (15 %) : **Les relationnels** : 15 % de « tout à fait satisfait » (et 6 % de globalement insatisfaits).

Cette segmentation s'explique par :

- Avoir un contact avec la Caf ;
- La déclaration d'un changement auprès de sa Caf;
- Rencontrer des difficultés relationnelles avec la Caf,
- Le mode de contact utilisé pour communiquer avec la Caf,
- Et dans une moindre mesure, les caractéristiques socio-démographiques.

Dans les parties suivantes, nous allons vous décrire plus en détail ces cinq classes.

Les comparaisons effectuées se font systématiquement par rapport aux résultats de l'enquête nationale de 2011.

1 – Les distants

La constitution des dossiers

Les distants sont des allocataires ayant moins souvent constitué de dossier pour l'obtention d'une prestation que le reste de la population : 41 % *versus* 50 %. Ils sont plus satisfaits que les autres allocataires concernant la constitution de leur dossier Paje, et notamment de l'information sur les différentes aides pour la garde des enfants, de la facilité à constituer le dossier, et de l'information sur le coût de la garde des enfants. Leur satisfaction vis-à-vis de la constitution du dossier Rsa et des « autres dossiers » reste proche de celle observée au niveau national.

La gestion courante des dossiers

Ces allocataires ont déclaré moins de changements de situation que la moyenne des allocataires : ils sont 76 % à ne pas avoir déclaré de changement de situation lors des douze derniers mois contre 68 % sur l'ensemble du réseau. Ils sont 34 % vs 26 % à déclarer un changement *via* Internet. Le motif principal de la modification de leur dossier consiste principalement à un changement de domiciliation.

A propos de la gestion courante des dossiers et du paiement des prestations, la satisfaction des allocataires de ce groupe est meilleure qu'au national : ils sont notamment plus nombreux à se déclarer tout à fait satisfaits vis-à-vis du délai de paiement, de la régularité des paiements et du montant de la prestation.

La gestion des difficultés

Ils ont connu moins de difficultés au cours des douze derniers mois que l'ensemble des allocataires : 7 % ont déclaré avoir eu des difficultés avec la Caf contre 14 % au niveau national. La difficulté principale reste la joignabilité de la Caf (28 % vs 16 % au global).

Les allocataires de ce groupe sont par ailleurs moins nombreux à formuler une réclamation : ils sont 31 % (vs 19 %) à penser que « ces démarches n'aboutissent jamais » et 12 % (vs 6 %) n'ont « pas encore eu le temps mais vont faire une réclamation ».

Les contacts avec la Caf

Il s'agit d'allocataires ayant peu contacté leur Caf au cours des douze derniers mois : 71 % vs 81 %. Ils utilisent beaucoup le site Internet caf.fr : 60 % ont utilisé le site Internet caf.fr comme dernier mode de contact contre 35 % au global. A noter qu'ils ne sont pas plus satisfaits du site Internet par rapport à l'ensemble des allocataires. Le courrier est également plus usité par rapport au niveau national : 24 % vs 14 %. A contrario, la visite dans les locaux est un moyen de contact en retrait : 96 % d'allocataires n'ayant pas rencontré un conseiller lors des douze derniers mois, contre 29 % au global. Ils sont également moins enclin à téléphoner à leur Caf : 76 % d'entre eux (vs 64 % au global) n'ont pas contacté la Caf par téléphone lors des douze derniers mois.

La satisfaction globale et l'image de la Caf

Sur le plan de la satisfaction globale, ils sont davantage satisfaits : 17 % d'allocataires tout à fait satisfaits (vs 16 % au global) et sont 57 % globalement satisfaits (vs 56 %). Pour ces allocataires la qualité de service de la Caf « ne change pas » : ils sont 42 % à choisir cette proposition contre 40 % au niveau national.

L'image de la Caf est globalement la même que celle observée sur l'ensemble du réseau. Néanmoins, les allocataires de ce groupe sont moins d'accord avec le fait que la Caf « est à l'écoute des usagers » (17 % vs 16 %).

Pour ces allocataires, la Caf doit améliorer en priorité les points suivants : « un accueil sur rendez-vous » (28 % vs 27 %) relatif à la qualité du service, et l'amélioration des démarches sur le site Internet (29 % vs 27 %) concernant le contenu du service.

Caractéristiques sociodémographiques

Ces allocataires représentent plutôt des femmes (73 % vs 71 %) bénéficiant généralement des « autres prestations » : 36 % vs 31 %. Agées entre 40 et 50 ans (20 % vs 18 %), elles sont actives (59 % vs 57 %) mais aussi retraitées et préretraitées (11 % vs 9 %). Elles sont également mariées : 39 % vs 37 %.

2 – Les mobiles

La constitution des dossiers

Les mobiles recensent les allocataires ayant constitué un dossier pour l'obtention d'une prestation :

58 % vs 50 %. Leur satisfaction à l'égard de la constitution des dossiers reste proche de celle observée au niveau national, qu'il s'agisse de la constitution du Rsa, de la Paje ou des « autres dossiers ».

La gestion courante des dossiers

Cette catégorie d'allocataires a connu davantage de changements de situation par rapport à la moyenne nationale : 42 % vs 32 %. Il s'agit principalement de changements de revenus ou de situation professionnelle, plus que de changements d'adresse ou de situation familiale. Ils sont globalement plus satisfaits que la moyenne en ce qui concerne la gestion courante des dossiers, et le paiement des prestations, et ce, quels que soient les items de ces deux dimensions.

La gestion des difficultés

Ils ont rencontré davantage de difficultés que la moyenne (17 % *versus* 14 %), principalement pour joindre la Caf. Concernant la satisfaction de la gestion des difficultés, ces allocataires sont moins satisfaits par rapport à « la rapidité à résoudre le problème », « la facilité à trouver un interlocuteur » et « les explications sur les démarches à suivre ». Par ailleurs, ils ont effectué moins de réclamations : 66 % *versus* 61 % au global.

Les contacts avec la Caf

Pour ces allocataires, les contacts ont été plus denses avec leur Caf que pour l'ensemble des allocataires au cours des douze derniers mois (100 % *versus* 81 %). Leur mode de contact privilégié est le courriel : ils sont notamment 100 % à avoir eu recours au courrier électronique lors des douze derniers mois contre 18 % au global. A noter que 55 % d'entre eux (*versus* 10 %) ont envoyé plusieurs courriers électroniques lors des douze derniers mois.

Ils sont également plus nombreux à avoir utilisé le site Internet (90 % *versus* 63 %) et le courrier (43 % *versus* 36 %) au cours des douze derniers mois. Ce mode de contact est privilégié dans les relations courantes avec la Caf, que ce soit pour se renseigner sur un droit à une prestation (19 % vs 3 %), obtenir une attestation de paiement (23 % *versus* 3 %), demander un formulaire dossier (19 % *versus* 4 %), déclarer un changement de situation (29 % *versus* 5 %) ou bien contester une décision de la Caf (22 % *versus* 4 %).

A noter que leurs niveaux de satisfaction vis-à-vis du courriel et du site Internet restent globalement équivalant à ceux recueillis auprès de l'ensemble du réseau.

La satisfaction globale et l'image de la Caf

La satisfaction globale de ces allocataires est équivalente au niveau national. Les allocataires de ce groupe ont une moins bonne image de la Caf, leur degré d'accord étant inférieure à celui des allocataires au global sur la quasi totalité des items.

Néanmoins, pour eux, la qualité de service de la Caf s'améliore : ils sont 56 % vs 51 % à penser qu'elle « s'améliore » et 26 % vs 23 % à juger qu'elle « s'améliore nettement ». Pour ce groupe, les points à perfectionner sont :

- Sur la qualité de service de la Caf: « avoir une réponse plus rapide à vos demandes » (40 % *versus* 34 %) et « être recontacté si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement » (60 % *versus* 54 %) ;
- Sur le contenu du service de la Caf : « un suivi plus personnalisé » (32 % *versus* 29 %), et « pouvoir effectuer toutes les démarches sur le site Internet de la Caf » (37 % *versus* 27 %).

Caractéristiques sociodémographiques

Ce groupe majoritairement féminin (73 % *versus* 71 %) perçoit surtout de la Paje (28 % *versus* 20 %) et des « autres prestations » (34 % *versus* 31 %). Ces femmes se répartissent dans la tranche d'âges des 30 et 40 ans (36 % *versus* 29 %), sont actives (68 % vs 57 %) ou étudiantes (7 % *versus* 5 %). Elles sont mariées (43 % *versus* 37 %) ou vivent maritalement (17 % *versus* 15 %).

3 – Les dépendants

La constitution des dossiers

Les dépendants ont généralement constitué un dossier afin d'obtenir une prestation : 67 % *versus* 50 %. Ces allocataires sont plutôt satisfaits de la constitution de leurs dossiers hors Paje et Rsa, et notamment des courriers sur les droits envoyés par la Caf (82 % de globalement satisfaits *versus* 79 %), mais également de la constitution de leur dossier Rsa. *A contrario*, ils semblent être un peu plus insatisfaits à l'égard de la constitution des dossiers Paje par rapport au reste de la population.

A noter que les allocataires de ce groupe connaissent moins la possibilité de transmettre la déclaration de ressources sur le site caf.fr (80 % *versus* 83 %) et l'utilisent de surcroit moins fréquemment (68 % *versus* 64 %).

La gestion courante des dossiers

Ils ont déclaré des changements de situation (47 % *versus* 32 %). Cette modification de situation se fait presque exclusivement lors d'une visite (75 % *versus* 33 %). A noter que pour ce groupe un déménagement n'engendre pas de changement de département ou de Caf (81 % *versus* 74 %).

Au final, ils sont globalement satisfaits de la gestion de ce changement, notamment de sa rapidité (82 % de globalement satisfaits *versus* 81 %) et de l'information fournie sur les effets de ce changement (83 % *versus* 80 %).

La gestion des difficultés

Les allocataires qui composent ce groupe n'ont pas rencontré de difficultés particulières dans leur relation avec la Caf : 89 % *versus* 86 %. Ils ont par ailleurs effectué moins de réclamation auprès de cette dernière : 66 % *versus* 61 %. Cependant, leur niveau de satisfaction global vis-à-vis de la manière dont a été traitée leur réclamation reste en retrait par rapport au niveau national.

Les contacts avec la Caf

Au cours des douze derniers mois, ils ont énormément contacté leur Caf : 100 % vs 81 %. Lorsqu'ils ont des contacts avec leur Caf, le mode plébiscité est la visite (100 % versus 36 %, et plusieurs fois 67 % versus 22 %). Ils utilisent également un peu plus que la moyenne des allocataires les bornes d'information (19 % versus 11 %), et reçoivent plus de courriers (84 % versus 76 %).

La visite dans les locaux est notamment utilisée lorsqu'il s'agit de :

- déclarer un changement de situation : 68 % versus 26 % ;
- se renseigner sur un droit à une prestation : 65 % versus 27 % ;
- obtenir un formulaire / dossier : 68 % versus 30 % ;
- donner un document : 75 % versus 35 % ;
- contester une décision de la Caf : 76 % versus 37 % ;
- obtenir une attestation de paiement : 45 % versus 17 % ;
- suivre votre dossier : 45 % versus 18 %.

A noter que les niveaux d'allocataires globalement satisfaits vis-à-vis de la visite sont supérieurs au niveau national : un taux de globalement satisfaits de 94 % versus 91 % au national, et un taux de tout à fait satisfaits de 27 % versus 22 %.

La satisfaction globale et l'image de la Caf

Il s'agit d'allocataires pour qui la satisfaction vis-à-vis de la Caf est très élevée : 77 % d'allocataires globalement satisfaits des services rendus par leur Caf (versus 74 % au national), dont 19 % de tout à fait satisfaits (versus 17 % sur l'ensemble du réseau). Ils sont par ailleurs plus nombreux à estimer que la qualité de services de la Caf s'améliore : 61 % versus 54 % (et une nette amélioration pour 31 % des allocataires versus 25 % au global). Ce groupe génère les plus fort taux de satisfaction, qu'il s'agisse de la satisfaction globale ou de l'évolution de la qualité de service.

L'image qu'ils ont de leur Caf est également élevée, et ce quel que soit l'item étudié.

Les points d'amélioration pour la Caf évoqués par ce groupe s'articulent autour :

- De la qualité du service : « un accueil sur rendez-vous » (29 % versus 27 %) et « des locaux avec une meilleure confidentialité » (19 % versus 12 %) ;
- Du contenu du service : « un suivi plus personnalisé du dossier » (31 % versus 29 %) et « des conseillers pouvant vous aider pour d'autres démarches liées à votre situation » (39 % versus 36 %).

Caractéristiques sociodémographiques

Ce groupe est plutôt composé d'hommes : 35 % versus 29 %, principalement bénéficiaires du Rsa, Rmi, Apil ou Rso (31 % versus 19 %). Ils sont inactifs 53 % versus 43 %, notamment des chômeurs ayant déjà travaillé (23 % versus 14 %). Ils ont un peu moins accès à Internet que l'ensemble des autres allocataires : 19 % versus 15 %. Ils sont âgés de 50 à 70 ans (23 % versus 18 %) et sont plus souvent célibataires (35 % versus 21 %), divorcés (9 % versus 7 %) ou séparés (9 % versus 6 %).

4 – Les mécontents

La constitution des dossiers

Les mécontents représentent des allocataires ayant constitué un dossier pour obtenir une prestation (68 % versus 50 %). Ils sont insatisfaits de la façon dont s'est passée la constitution des dossiers, notamment en ce qui concerne la constitution des dossiers Paje et Rsa : les allocataires qui composent ce groupe sont ainsi plus nombreux à se positionner sur les modalités d'insatisfaction par rapport à l'ensemble des allocataires. Ils considèrent également la fréquence de renvoi de la déclaration des ressources trop fréquente (13 % versus 9 %).

La gestion courante des dossiers

Ces allocataires ont déclaré des changements de situation (51 % versus 32 %). A noter que ce changement fait plus souvent référence à un changement de situation professionnelle (38 % versus 35 %), et réalisé principalement lors d'une visite à la Caf (39 % versus 33 %).

Lors d'un changement d'adresse, le changement de département ou de Caf est plus souvent observable auprès de ces allocataires (30 % versus 26 %). Ces derniers ont notamment tendance à rencontrer des difficultés lors du transfert de leur dossier vers leur nouvelle Caf : 43 % versus 22 %.

Au final, les allocataires composant ce groupe sont insatisfaits de la passation de leur dossier de leur Caf à une autre Caf lorsqu'ils sont confrontés à un déménagement, ainsi que du délai de paiement plus long de la prestation engendré par cette situation.

La gestion des difficultés

Ce sont exclusivement des allocataires qui ont rencontré des difficultés relationnelles avec la Caf (100 % versus 14 %). Ces difficultés sont :

- de constater une interruption de vos paiements (23 % versus 16 %) ;
- d'avoir à rembourser une partie des sommes versées par la Caf (22 % versus 14 %) ;
- d'avoir à fournir des informations supplémentaires pour expliquer votre situation (22 % versus 15 %) ;
- de subir d'importants retards de versements dans vos allocations (19 % versus 12 %) ;
- de ne pas être d'accord avec votre Caf sur la diminution ou l'interruption du versement d'une allocation (18 % versus 14 %), de constater une erreur de la Caf comme la perte d'un document (15 % versus 10 %).

Ils sont satisfaits, voir tout à fait satisfaits, du traitement de ces difficultés ainsi que de la manière dont a été traitée l'éventuelle réclamation.

Les contacts avec la Caf

Les allocataires de ce groupe ont contacté leur Caf au cours des douze derniers mois (98 % versus 81 %). Lorsqu'ils ont des contacts avec leur Caf, plusieurs sont utilisés : il peut s'agir aussi bien du téléphone (60 % versus 36 %), de la visite dans les locaux (59 % versus 36 %), de l'utilisation du courrier (58 % versus 36 %), du site Internet (77 % versus 63 %), du courrier électronique (27 % versus 19 %) que des bornes d'information (17 % versus 11 %).

Cependant le dernier mode de contact usité par ce groupe reste la visite (30 % versus 24 %), le téléphone (23 % versus 18 %), et le courrier (17 % versus 14 %).

A noter que la satisfaction vis-à-vis de ces derniers modes de contact reste limitée :

- 17 % d'insatisfaits vis-à-vis du contact téléphonique versus 13 % au national ;
- 12 % d'insatisfaits vis-à-vis de la visite versus 9 % au national ;
- 21 % d'insatisfaits vis-à-vis des échanges de courriers avec la Caf versus 12 % au national.

La satisfaction globale et l'image de la Caf

Les allocataires de ce groupe sont plus nombreux à être globalement insatisfaits de la qualité de services proposée par leur Caf (12 % versus 6 %). Ainsi, ils ne sont que 9 % à être tout à fait satisfaits des services de leur Caf contre 17 % sur l'ensemble du réseau. La qualité de service va même en ce dégradant globalement pour ces allocataires : ils sont 11 % à le déclarer versus 6 % au global (à noter qu'elle s'améliore nettement pour 19 % d'entre eux versus 25 %).

Enfin, ils ont une moins bonne image de la Caf, quel que soit l'item évalué.

Les points d'amélioration prioritaires évoqués par ce groupe sont :

- Pour la qualité du service : « Avoir une réponse plus rapide à vos demandes » (43 % versus 34 %) ;
- Pour le contenu du service : « Un suivi plus personnalisé de votre dossier » (36 % versus 29 %).

Caractéristiques sociodémographiques

Les mécontents sont principalement des hommes (32 % versus 29 %). Ils bénéficient généralement du Rsa (25 % versus 19 %), de prestations logement seules (35 % versus 30 %), ou de la Paje (23 % versus 20 %). Ils ont moins de 35 ans (49 % versus 34 %) et sont enfin inactifs (47 % versus 43 %) : principalement des étudiants (11 % versus 6 %) ou des chômeurs ayant déjà travaillé (18 % versus 14 %). Ils sont plus souvent célibataires (38 % versus 29 %) ou vivent maritalement (17 % versus 15 %).

5 – Les relationnels

La constitution des dossiers

Les relationnels correspondent aux allocataires ayant constitué un dossier pour obtenir une prestation (62 % versus 50 %). Cette étape génère globalement de l'insatisfaction, notamment lorsqu'il s'agit de constituer des dossiers Paje ou des « autres dossiers ».

La gestion courante des dossiers

Ce sont des allocataires ayant déclaré des changements de situation (43 % versus 32 %). Ce changement de situation repose principalement sur un changement de situation familiale : 32 % versus 30 %. A noter que le changement de situation a principalement été effectué par téléphone (42 % versus 12 %).

La satisfaction vis-à-vis de la gestion courante des dossiers reste limitée, notamment en ce qui concerne l'information fournie sur les effets de ce changement (24 % d'allocataires globalement insatisfaits versus 21 % au global).

Le paiement des allocations ne satisfait également pas pleinement ces allocataires : 28 % d'allocataires sont notamment insatisfaits vis-à-vis de l'information fournie sur les changements des droits (versus 24 % au global).

La gestion des difficultés

Si une difficulté à été rencontrée, elle porte plus sur la joignabilité de la Caf (24 % versus 16 %) mais n'a généralement pas conduit à une réclamation (66 % versus 61 %).

Les contacts avec la Caf

Ce groupe a contacté la Caf au cours des douze derniers mois (100 % versus 81 %). Lorsqu'ils ont des contacts avec leur Caf, le mode utilisé est principalement le téléphone (100 % versus 35 %, dont 66 % versus 23 % plus d'une fois) et ce qu'il s'agisse :

- de déclarer un changement de situation (53 % versus 20 % au niveau national) ;
- de se renseigner sur un droit à une prestation (56 % versus 25 %) ;
- d'obtenir un formulaire (38 % versus 16 %) ;
- de contester une décision de la Caf (49 % versus 23 %) ;
- d'obtenir une attestation de paiement (39 % versus 16 %) ;
- de suivre un dossier (36 % versus 15 %).

Les allocataires de ce groupe se montrent satisfaits vis-à-vis du mode de contact téléphonique, avec 91% d'allocataires globalement satisfaits (versus 87% au national) et 18% d'allocataires tout à fait satisfaits (versus 16%). Ils sont notamment particulièrement satisfaits :

- des horaires pour joindre des conseillers : 86 % de « satisfaits » versus 84 % ;
- des indications du serveur vocal pour accéder à un conseiller : 87 % versus 85 % ;
- de l'amabilité du conseiller : 96 % versus 95 % ;
- de son écoute et sa compréhension de votre situation personnelle : 92 % versus 91 %.

La satisfaction globale et l'image de la Caf

Ils sont plus nombreux à estimer que la qualité du service rendu par leur Caf s'améliore légèrement (32 % à le déclarer versus 30 % au global). Par contre, l'image de la Caf et la satisfaction globale vis-à-vis de la qualité des services ne semblent pas se démarquer sur ce groupe par rapport au niveau national.

Les points d'amélioration qui ressortent le plus auprès des allocataires de ce groupe sont :

- Concernant la qualité du service : « être recontacté si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement » (68 % versus 54 %) ;
- Concernant le contenu du service : « une information régulière sur votre situation » (35 % versus 32 %) et « proposer plus de simulations de vos droits (ou connaître l'impact d'un changement sur vos droits) » (21 % versus 19 %).

Caractéristiques sociodémographiques

Ce groupe est enfin composé majoritairement de femmes (73 % versus 71 %). Ces allocataires sont bénéficiaires de la Paje (30 % versus 20 %), et âgés de moins de 40 ans (60 % versus 50 %).

Ces femmes vivent maritalement (18 % versus 15 %) et sont actives (60 % versus 57 %).

1 – En quoi l’insatisfaction renseigne-t-elle sur la satisfaction ?

L’analyse spécifique de l’insatisfaction permet de révéler les imperfections ou les lacunes du service rendu, du point de vue des allocataires. Même lorsqu’elles sont marginales sur le plan statistique, les situations d’insatisfaction des usagers sont souvent synonymes de perte de confiance et de déficit d’image vis-à-vis du service public concerné. Le schéma suivant reflète ce mécanisme :

Mécontentement exprimé + rumeurs négatives
= déstabilisation des usagers
= détérioration de la relation, et de l’image du
service.

Il convient de souligner que chercher à réduire l’insatisfaction n’est pas une démarche identique à celle d’optimiser la satisfaction, les critères prépondérants de satisfaction diffèrent des critères prépondérants d’insatisfaction. On peut classer les facteurs en trois grandes catégories :

- les facteurs sources d’insatisfaction mais non générateurs de satisfaction : ce sont les facteurs basiques, ceux pour lesquels l’usager n’est absolument pas indulgent, ni reconnaissant (comme par exemple, l’amabilité d’un conseiller) ;
- les facteurs de performance, à la fois générateurs d’insatisfaction et de satisfaction selon leurs niveaux : il s’agit donc du cœur de la prestation. Si la demande de l’usager est correctement traitée, il se montrera satisfait, dans le cas contraire, il exprimera sans surprise de l’insatisfaction ;

- les facteurs générateurs de satisfaction mais pas d'insatisfaction : ce sont les facteurs bonus, ceux qui vont au-delà des attentes du client et qui ne peuvent que générer du plus pour l'utilisateur. Par exemple, il peut s'agir d'une notification écrite de la prise en compte de la demande et du délai pour la traiter suite à un appel à la Caf.

Au final, connaître les sources d'insatisfaction permet de mieux comprendre la genèse de la satisfaction et donc de mettre en place des plans d'actions pour améliorer la qualité de service.

Dans notre cas, l'insatisfaction concerne 6,1 % des allocataires, ce qui représente près de 580 000 allocataires parmi les 11 millions que compte la Branche Famille. L'insatisfaction se retrouve plus fréquemment chez les bénéficiaires d'une aide au logement seule non étudiant (7,6 %), et plus rarement chez les bénéficiaires de la Paje et les étudiants bénéficiaires d'une AL (5,1 %).

Tableau 31 - Satisfaction de la qualité de service par catégorie d'allocataires

	Satisfaction globale	
	Insatisfait	Satisfait
AL étudiant	5,1%	94,9%
AL non étudiant	7,6%	92,4%
Paje	5,1%	95,0%
Rsa	6,1%	93,9%
Autres PF	5,9%	94,1%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Ensemble des allocataires

Pour effectuer les analyses qui vont suivre nous avons découpé notre population en deux sous-ensembles :

- les allocataires qui ont répondu être **satisfaits** (tout à fait satisfaits, satisfaits ou assez satisfaits) de la qualité des services assurés par leur Caf ;

- les allocataires qui ont répondu être **insatisfaits** (peu satisfaits, pas du tout satisfaits) de la qualité des services assurés par leur Caf.

Dans un premier temps, nous comparerons les résultats de chacun de ces deux groupes et déterminerons ainsi le profil des allocataires insatisfaits concernant la gestion de leur dossier et les contacts avec leur Caf. Puis nous mènerons des analyses plus globales en se plaçant au niveau de la Caf et en comparant son taux d'insatisfaction avec l'atteinte ou non des engagements de service fixés par la COG pour voir si on observe ou non une correspondance entre la moindre performance restituée par les indicateurs de gestion et l'insatisfaction des allocataires.

2 – L'insatisfaction et la gestion courante des dossiers

Concernant la constitution du dossier Rsa, le lieu de la démarche ne semble pas influencer la satisfaction globale de l'allocataire (tableau 32). En revanche, le fait que l'allocataire soit insatisfait de la démarche impacte son niveau de satisfaction vis-à-vis du service rendu par sa Caf : à titre d'exemple, 53 % des allocataires insatisfaits de ce service sont également insatisfaits de l'information sur le montant que l'allocataire doit percevoir contre 16 % seulement chez les allocataires globalement satisfaits de la qualité de service. La fréquence de renvoi de la déclaration trimestrielle de ressources semble également avoir un impact sur la satisfaction globale (que l'allocataire la trouve trop ou pas assez fréquente).

Tableau 32 - Satisfaction globale et constitution du dossier Rsa

		Satisfaction du service rendu par la Caf	
		Insatisfaits	Satisfaits
Lieu de constitution du dossier :			
	- à l'accueil de la Caf	34%	35%
	- dans un autre lieu (CG, CCAS, Pole emploi)	28%	26%
	- pas de démarche	26%	25%
	- autre cas	12%	13%
Allocataires insatisfaits :			
Constitution du dossier RSA	- du test Rsa permettant de connaître les droits	39%	7%
	- de l'information sur le montant à recevoir	53%	16%
	- de la facilité à constituer le dossier	32%	7%
	- de la facilité à remplir la DTR	16%	5%
Fréquence de renvoi DTR :			
	- trop fréquente	23%	9%
	- pas assez fréquente	13%	5%
	- convient à l'allocataire	64%	86%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Bénéficiaires du Rsa, Rmi, Apil, France métropolitaine

De la même manière, les bénéficiaires de la Paje insatisfaits de la qualité de service de la Caf sont également plus insatisfaits de l'information qui leur est fournie pour constituer leur dossier, de la facilité de la démarche et des échanges de courriers que les allocataires qui sont satisfaits du service globalement rendue par leur Caf (tableau 33).

Tableau 33 - Satisfaction globale et constitution du dossier Paje

	Satisfaction du service rendu par la Caf	
	Insatisfaits	Satisfaits
Allocataires insatisfaits :		
- l'information sur les différentes aides pour la garde des enfants	45%	7%
- la facilité à constituer le dossier	41%	7%
Constitution du dossier PAJE		
- l'information sur les conditions pour bénéficier de la Paje	43%	8%
- l'information sur le coût de la garde des enfants	57%	20%
- l'information sur le montant de l'allocation	43%	12%
- l'information sur l'évolution de ce montant en fonction de l'âge des enfants	67%	27%
- des courriers sur vos droits envoyés par votre Caf	59%	18%
Connaissance du site mon-enfant.fr	25%	21%

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Bénéficiaires de la Paje (hors Rsa, Rmi, Apil, Rso)*

Les étudiants, bénéficiaires d'une AL seule, insatisfaits de la qualité de service, sont également plus nombreux à avoir fait une démarche pour obtenir une prestation que ceux qui sont globalement satisfaits du service rendu par la Caf (77 % versus 60 %). De même que les autres allocataires, les étudiants insatisfaits de la manière dont s'est passée la constitution de leur dossier ont plus de chance d'être globalement insatisfaits de la qualité de service que ceux pour lesquels cette constitution s'est bien passée (tableau 34).

Tableau 34 - Satisfaction globale et constitution d'un dossier par les étudiants bénéficiaires d'une AL seule

		Satisfaction du service rendu par la Caf	
		Insatisfaits	Satisfaits
	Démarche pour obtenir une prestation	77%	60%
Constitution d'un dossier	Allocataires insatisfaits :		
	- l'information sur le montant de l'allocation	54%	10%
	- la facilité à constituer le dossier	45%	9%
	- des courriers sur vos droits envoyés par votre Caf	60%	12%

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Etudiant bénéficiaires d'une prestation logement seule*

Au niveau de la gestion courante des dossiers, nous constatons que les allocataires insatisfaits ont :

- déclaré plus de changements de situation (42 % versus 31 % pour les satisfaits) ;
- rencontrés plus de difficultés relationnelles avec leur Caf (41 % contre 12 %) ;
- effectués plus de réclamations : 52 % des insatisfaits ont rencontré une difficulté contre 35 % pour les satisfaits. (Tableau 35)

A chaque fois, les allocataires insatisfaits de la qualité de service ont répondu être plus insatisfaits :

- **de la gestion du changement de situation** : à titre d'exemple, chez les insatisfaits 61 % de ceux qui ont déclaré un changement de situation se disent insatisfaits sur l'information fournie sur les effets de ce changement contre 18 % chez les allocataires satisfaits ;
- **du paiement des allocations** : par exemple, 65 % des allocataires insatisfaits sont également insatisfaits du montant des allocations contre 23 % pour les allocataires satisfaits;

- **de la gestion de la difficulté rencontrée par l'allocataire dans sa relation avec sa Caf** : à titre d'exemple, 82 % des allocataires insatisfaits ayant rencontré une difficulté relationnelle avec leur Caf sont également insatisfaits du manque de rapidité d'information concernant cette difficulté contre 41 % chez les allocataires satisfaits ;
- **de la manière dont a été traitée sa réclamation** : 77 % des insatisfaits qui ont fait une réclamation se disent insatisfait de la manière dont elle a été traitée contre 38 % chez les allocataires satisfait de la qualité de service.

Tableau 35 - Satisfaction globale et gestion courante du dossier

		Satisfaction du service rendu par la Caf	
		Insatisfaits	Satisfaits
Allocataires ayant déclaré un changement de situation		42%	31%
Allocataires insatisfaits :			
Changement de situation	- de la simplicité de la démarche	43%	9%
	- de la rapidité de prise en compte du changement	59%	17%
	- des explications données pour mettre à jour le dossier	57%	13%
	- de l'information fournie sur les effets de ce changement	61%	18%
Allocataires insatisfaits :			
Paiement des prestations	- du délai de paiement des allocations	25%	4%
	- de l'information sur les dates de versements	26%	6%
	- de la régularité des paiements	19%	2%
	- de l'information fournie sur les changements des droits	67%	21%
	- du montant des allocations auquel vous l'allocataire a droit	65%	23%
Difficultés rencontrés dans la relation avec la Caf		41%	12%
Allocataires insatisfaits :			
Difficultés dans la relation avec la Caf	- de la facilité à trouver un interlocuteur pour traiter la difficulté	80%	39%
	- de la rapidité pour vous informer sur la difficulté rencontrée	82%	41%
	- de la capacité de la Caf à prendre en compte le point de vue de l'allocataire	83%	35%
	- des explications pour vous faire comprendre les causes de cet événement	82%	39%
	- des explications sur les démarches à suivre	68%	26%
	- de la rapidité pour résoudre le problème	85%	43%
Réclamation effectuée		52%	35%
Allocataires insatisfaits :			
- de la manière dont a été traitée la réclamation		77%	38%

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011
Champ - Allocataires ayant déclaré un changement de situation

3 – L’insatisfaction et les contacts des allocataires

Globalement nous constatons que parmi les insatisfaits du service rendu par la Caf, les allocataires ont contacté leur Caf plus souvent et ont utilisés plus de canaux que les allocataires satisfaits (Tableau 36). En effet, parmi les insatisfaits, 85 % ont eu au moins un contact avec leur Caf au cours des douze mois précédent l’enquête de satisfaction, contre 81% des satisfaits. Ils sont également plus multicontactants (c’est-à-dire ceux pour lesquels le contact fait suite à un précédent contact) : 27 % contre 19 %. 32 % ont utilisés trois canaux différents voire plus au cours de cette même période contre 19 % pour les allocataires satisfaits du service rendu.

A noter que les allocataires insatisfaits utilisent aussi souvent que les allocataires satisfaits le site Internet caf.fr. A noter également que la proportion d’allocataires ne connaissant pas les outils électroniques est bien souvent plus importante parmi les allocataires insatisfaits.

Nous soulignons, enfin, que l’insatisfaction sur les modes de contact utilisés par les allocataires est très fortement liée à l’insatisfaction générale. A titre d’exemple, 70 % des allocataires insatisfaits du service rendu par la Caf sont également insatisfaits du téléphone contre seulement 8 % des allocataires satisfaits

Tableau 36 - Satisfaction globale et contacts avec la Caf

		Satisfaction du service rendu par la Caf	
		Insatisfaits	Satisfaits
Contact avec la Caf	Allocataires ayant contacté leur Caf	85%	81%
	- visite	49%	35%
	- téléphone	50%	35%
	- courrier adressé à la Caf	46%	35%
	- courrier électronique	22%	19%
	- consultation du site Internet caf.fr	63%	63%
	- consultation d'une borne d'information	14%	11%
	Multicontactant	27%	19%
	Nombre de canaux utilisés		
	- un seul	18%	27%
- un ou deux	50%	54%	
- trois et plus	32%	19%	
Connaissance des outils électroniques	Allocataires ne connaissant pas :		
	- le site Internet caf.fr	19%	16%
	- les bornes d'information	62%	65%
	- la possibilité d'adresser des courriers électroniques	44%	37%
	- la possibilité de signaler un changement de situation sur le caf.fr	32%	25%
	- la possibilité de consulter son compte allocataire sur le caf.fr	49%	42%
	- la possibilité de faire des simulation de droit	23%	19%
- la possibilité de chercher un mode de garde pour son enfant sur le site mon-enfant.fr	81%	78%	
Satisfaction vis-à-vis des canaux utilisés	Allocataires insatisfaits :		
	- de la visite	53%	6%
	- du téléphone	70%	8%
	- de la consultation du site caf.fr	27%	1%
	- de la correspondance écrite avec la Caf	64%	7%
- de la correspondance électronique avec la Caf	60%	9%	

Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011

Champ - Allocataires ayant contacté la Caf au cours des 12 derniers mois précédent l'enquête

L'allocataire qui a rencontré des difficultés dans la gestion de son dossier conserve la « mémoire de l'erreur » et se méfie des complications éventuelles. Il jongle avec tous les modes de contacts pour obtenir une réponse rapide, utilise aussi beaucoup Internet, notamment pour consulter son compte.

4 – L'insatisfaction et l'atteinte des engagements de service

Dans cette partie, nous utiliserons les résultats agrégés au niveau Caf pour étudier le lien avec les indicateurs d'engagement de service.

Deux sources distinctes ont été utilisées :

- les résultats de l'enquête de satisfaction allocataires conduite en 2011 ;
- les données issues du RNDC permettant de suivre les résultats des Caf sur les principaux engagements de service COG (RNDC). Les résultats pris en compte sont ceux de l'année 2010 pour être en phase avec la période de passation de l'enquête (début 2011 sur des contacts au cours des douze précédents mois).

Encadré n°7 - Les indicateurs de suivi de la COG

Les indicateurs de suivi de la COG, présentés dans les tableaux, sont recueillis via le SID et restitués dans l'outil RNDC. Ce sont les résultats des Caf pour l'année 2010.

Les quatre engagements de service que les Caf devaient atteindre en 2010 étaient :

- de traiter 85 % des pièces reçues en moins de 15 jours,
- de contenir leur solde de pièces à traiter dans une limite de 5 jours,
- de garantir un temps d'attente à l'accueil physique inférieur à 20 minutes pour 85 % des visites,
- de traiter 90 % des appels téléphoniques destinés à un agent.

L'examen de l'insatisfaction des allocataires par Caf montre une variation entre 2,1 % et 15,5 %. La moitié des Caf ont un taux d'insatisfaits inférieur à 4,9 % et 10 % des Caf un taux supérieur à 9 %.

En 2010, sur 102 Caf 45 n'ont pas atteint l'objectif sur le délai de traitement, 34 l'objectif sur le solde, 24 l'objectif sur les visites et 57 l'objectif sur le téléphone.

80 % des Caf qui ont un taux d'insatisfaits inférieur à 5 % ont atteint deux objectifs COG ou plus en 2010 contre seulement 20 % des Caf qui ont un taux d'insatisfaction supérieure ou égal à 5 % (Tableau 37).

Tableau 37 - Insatisfaction et nombre d'engagements COG atteints

		Nombre d'engagements COG atteints	
		0 ou 1	2, 3 ou 4
Taux d'insatisfaction	<5%	20%	80%
	>=5%	44%	56%

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011 et RNDC
Champ - Ensemble des Caf*

Parmi les dix Caf ayant le taux d'insatisfaction le plus élevé, la moitié n'a respecté aucun engagement de service.

Plus les Caf ont un fort taux d'insatisfaction et moins elles ont respecté les engagements de service. Comme nous pouvons le constater dans le tableau 38, les Caf qui ont un taux d'insatisfaction inférieur à 5 % ont atteint dans près de 70 % des cas l'engagement fixé par la COG sur le délai de traitement (traiter 85 % des pièces reçues en moins de quinze jours). Elles ne sont plus que 42 % parmi celles qui ont un taux d'insatisfaction supérieur ou égal à 5 %.

Tableau 38 - Proportion de Caf ayant atteint les différents engagements de service selon leur taux d'insatisfaction

		Engagement de service atteint			
		Délai de traitement	Solde	Visite	Téléphone
Taux d'insatisfaction	<5%	69%	69%	87%	57%
	>=5%	42%	48%	65%	29%

*Source - Enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires 2011 et RNDC
Champ - Ensemble des Caf*

87 % des Caf possédant un taux d'insatisfaction inférieur à 5 % ont atteint l'objectif COG en 2010 sur le temps d'attente contre seulement 65 % des Caf qui ont un taux d'insatisfaction supérieure ou égal à 5 %.

Nous observons une certaine correspondance entre la non performance restituée par les indicateurs de gestion et l'insatisfaction des allocataires.

CONCLUSION

La satisfaction globale reste élevée en 2011 avec un score d'allocataires satisfaits (tout à fait satisfaits, satisfaits ou assez satisfaits) de 94 %. Cependant, nous notons cette année un recul de 2 points par rapport au score de 2007 (96 %). Cette évolution se fait plus fortement ressentir auprès des allocataires tout à fait satisfaits (17 %), en recul de 6 points par rapport à 2007, ceci se répercutant sur la part des allocataires satisfaits (+1 point à 57 %), assez satisfaits (+2 points à 20 %) et peu satisfaits (+2 points à 5 %).

Ceci laisse donc supposer un glissement du niveau de satisfaction des allocataires. Ce constat est plus généralement vrai sur l'ensemble des dimensions de la relation entre les allocataires et leur Caf. En matière de qualité de service, les allocataires attendent en priorité de leur Caf la possibilité d'être recontactés si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement. Etre plus réactive vis-à-vis des demandes des allocataires et permettre d'obtenir plus facilement un rendez-vous personnalisé relèvent des demandes importantes des allocataires. Les attentes sur la rapidité de traitement des demandes ou la meilleure accessibilité du conseiller sont à rapprocher de la dégradation de la satisfaction sur ces items.

Concernant le contenu des services, les attentes exprimées sont moins marquées. L'attente prioritaire, citée par un peu plus d'un tiers des allocataires, réside dans l'aide apportée par les conseillers sur d'« autres démarches » liées à la situation de l'allocataire ; cette attente est plus souvent exprimée par les bénéficiaires du Rsa. Viennent ensuite la régularité vis-à-vis des informations sur la situation de l'allocataire puis un suivi plus personnalisé des dossiers.

A noter que les bénéficiaires de la Paje sont plus demandeurs de services dématérialisés : un tiers d'entre eux souhaiterait pouvoir faire toutes leurs démarches en ligne allocataires et un quart aimerait pouvoir faire plus de simulations de leurs droits.

L'instabilité de la situation de l'allocataire (divorce, séparation, naissance, chômage, logement...), la rencontre de difficultés lors de la constitution des dossiers, le fait de contacter souvent sa Caf sont notamment sources d'insatisfaction globale du service rendu par la Caf.

LISTE DES TABLEAUX – GRAPHIQUES ET ENCADRES

TABLEAU 1 : NOMBRE DE BENEFICIAIRES D'UN DROIT PAYABLE AU TITRE D'UNE PRESTATION LEGALE EN 2011	6
ENCADRE N° 1 : LES CONVENTIONS D'OBJECTIFS ET DE GESTION	7
SCHEMA 1 : LA SATISFACTION COMME LA DIFFERENCE ENTRE QUALITE PERÇUE ET ATTENDUE	10
ENCADRE 2 : QUELQUES REPERES POUR DECRYPTER LES RESULTATS	12
GRAPHIQUE 1 : SATISFACTION GLOBALE CONCERNANT LA QUALITE DE SERVICE ASSUREE	13
TABLEAU 2 : L'IMAGE DES CAF	14
SCHEMA 2 : LES FACTEURS DETERMINANTS DE LA SATISFACTION GLOBALE	16
ENCADRE N° 3 : L'APPROCHE PLS (PARTIAL LEAST SQUARES)	17
SCHEMA 3 : LE MODELE GLOBAL ISSU DE LA REGRESSION PLS	18
ENCADRE N°4 : QUELQUES REGLES DE LECTURE	19
ENCADRE N°5 : LE REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE	20
GRAPHIQUE 2 : SATISFACTION SUR LA CONSTITUTION DU DOSSIER RSA	21
TABLEAU 3 : MOTIFS D'INSATISFACTION DE LA FAÇON DONT S'EST PASSEE LA CONSTITUTION DU DOSSIER	22
TABLEAU 4 : MOTIFS DU NON ENVOI PAR INTERNET DE LA DTR	23
TABLEAU 5 : DEMARCHES POUR OBTENIR LA PRESTATION	24
GRAPHIQUE 3 : SATISFACTION VIS-A-VIS DE LA CONSTITUTION DES DOSSIERS PAJE	25
TABLEAU 6 : SATISFACTION VIS-A-VIS DE LA CONSTITUTION DES DOSSIERS PAJE SELON LES DEMARCHES FAITES	26
TABLEAU 7 : MOTIFS D'INSATISFACTION DE LA FAÇON DONT S'EST PASSEE LA CONSTITUTION DU DOSSIER	27
GRAPHIQUE 4 : SATISFACTION VIS-A-VIS DI SITE MON-ENFANT.FR	28
TABLEAU 8 : DEMARCHES POUR OBTENIR UNE PRESTATION	29
TABLEAU 9 : SATISFACTION VIS-A-VIS DE LA CONSTITUTION DES DOSSIERS	29
TABLEAU 10 : MOTIFS D'INSATISFACTION DE LA FAÇON DONT S'EST PASSEE LA CONSTITUTION DU DOSSIER	30
TABLEAU 11 : LES CHANGEMENTS DE SITUATION DECLARES	31
TABLEAU 12 : SATISFACTION VIS-A-VIS DU PAIEMENT DES PRESTATIONS	33
TABLEAU 13 : MOTIFS D'INSATISFACTION VIS-A-VIS DE L'INFORMATION FOURNIE SUR LES CHANGEMENTS DE DROIT	33
TABLEAU 14 : LES DIFFICULTES DE LA RELATION ALLOCATAIRES – CAF	35

TABLEAU 15 : INSATISFACTION VIS-A-VIS DE LA GESTION DES DIFFICULTES RENCONTREES	35
ENCADRE N°6 : LE RECUEIL NATIONAL DES DONNEES DES CAF	37
TABLEAU 16 : LES CONTACTS DES ALLOCATAIRES AVEC LEUR CAF	38
TABLEAU 17 : LA CONSULTATION DU COMPTE ALLOCATAIRE SUR LE SITE CAF.FR	39
TABLEAU 18 : MODE DE CONTACT PRIVILEGIE SELON L'ACTE DE GESTION – ENSEMBLE DES ALLOCATAIRES	40
TABLEAU 19 : MODE DE CONTACT PRIVILEGIE DES BENEFICIAIRES DU RSA PAR DEMARCHE	41
TABLEAU 20 : MODE DE CONTACT PRIVILEGIE DES ETUDIANTS PAR DEMARCHE	41
TABLEAU 21 : CONNAISSANCE DES OUTILS ELECTRONIQUES	42
GRAPHIQUE 5 : SATISFACTION VIS-A-VIS DES MODES DE CONTACT	43
TABLEAU 22 : LES MODES DE CONTACTS DES MULTICONTACTANTS	46
TABLEAU 23 : LE NOMBRE DE CANAUX UTILISES POUR CONTACTER LA CAF	47
TABLEAU 24 : MODES DE CONTACT UTILISES POUR LES ALLOCATAIRES « MONO-MODE »	48
TABLEAU 25 : USAGES DES MODES DE CONTACT DES ALLOCATAIRES QUI ONT CONTACTE LEUR CAF	49
TABLEAU 26 : ATTENTE PRINCIPALE SUR LES COURRIERS	50
TABLEAU 27 : ATTENTES SUR LA QUALITE ET LE CONTENU DU SERVICE	51
TABLEAU 28 : ATTENTES DES ALLOCATAIRES SELON LEUR SATISFACTION GLOBALE DE LA QUALITE DE SERVICE	53
TABLEAU 29 : ATTENTES DES ALLOCATAIRES SELON QU'ILS ONT OU PAS RENCONTRE UNE DIFFICULTE	54
TABLEAU 30 : ATTENTES DES ALLOCATAIRES SELON LE SIGNALEMENT D'UN CHANGEMENT DE SITUATION	55
SCHEMA 4 : TYPOLOGIE DES ALLOCATAIRES EN 5 CLASSES	57
TABLEAU 31 : SATISFACTION DE LA QUALITE DE SERVICE PAR CATEGORIE D'ALLOCATAIRE	73
TABLEAU 32 : SATISFACTION GLOBALE ET CONSTITUTION DU DOSSIER RSA	75
TABLEAU 33 : SATISFACTION GLOBALE ET CONSTITUTION DU DOSSIER PAJE	76
TABLEAU 34 : SATISFACTION GLOBALE ET CONSTITUTION D'UN DOSSIER PAR LES ETUDIANTS BENEFICIAIRES D'UNE AL SEULE	77
TABLEAU 35 : SATISFACTION GLOBALE ET GESTION COURANTE DU DOSSIER	78
TABLEAU 36 : SATISFACTION GLOBALE ET CONTACTS AVEC LA CAF	80
ENCADRE N°7 : LES INDICATEURS DE SUIVI DE LA COG	81
TABLEAU 37 : INSATISFACTION ET NOMBRE D'ENGAGEMENTS COG ATTEINTS	82
TABLEAU 38 : PROPORTION DE CAISSES AYANT ATTEINT LES DIFFERENTS ENGAGEMENT DE SERVICE SELON LEUR TAUX D'INSATISFACTION	83