

Les CAF à l'écoute de leurs allocataires : un niveau élevé de satisfaction

Avec plus de 10,7 millions de foyers allocataires soit plus de 29 millions de personnes couvertes, les caisses d'Allocations familiales (CAF) gèrent chaque année plusieurs millions de contacts. Point de passage obligé, ces lieux ou moyens de contacts constituent la « vitrine » de l'Institution pour son image et sa réputation de service public. Depuis plusieurs années, les CAF ont entrepris un important travail de modernisation et d'amélioration de leurs infrastructures mais également des outils mis à la disposition des techniciens-conseils pour mieux accueillir, mieux renseigner ou mieux traiter les dossiers, en bref pour améliorer la qualité du service rendu. Parallèlement, les moyens informatiques permettent un meilleur traitement et une mesure plus précise de ces flux de contacts.

Dans le souci de bien connaître les attentes des allocataires et de poursuivre la voie de l'amélioration de la qualité de service, une nouvelle enquête de satisfaction auprès des allocataires a été conduite entre les mois de mars et mai 2007, après celle menée en 2004. Sur les 86 000 allocataires interrogés dans toutes les CAF, 96 % se déclarent satisfaits, soit une progression de deux points par rapport à l'enquête précédente.

Globalement très encourageants, ces résultats montrent en particulier une amélioration de la satisfaction vis-à-vis des services rendus sur Internet et via le téléphone, sur lesquels de nombreux efforts ont été réalisés depuis la première vague. Ils ouvrent également des marges de progrès, sur la gestion courante du dossier comme sur le contenu de l'offre de service.



Plus encore qu'en 2004 (encadré 1), les allocataires sont satisfaits de leur relation avec leur CAF : c'est aujourd'hui le cas de 96 % d'entre eux. Le taux « de tout à fait satisfait » est resté globalement stable passant de 24 % en 2004 à 23 % en 2007 (graphique 1). C'est donc la part des « satisfaits » qui a crû, mordant sur celle des « assez satisfaits » et des « insatisfaits ». Plus encourageant encore, la majorité (59 %) estime que le service s'est amélioré ces dernières années, confortant ainsi les analyses issues de l'évolution des indicateurs de gestion ; cette opinion est encore plus répandue parmi les allocataires ayant eu un contact récent avec leur CAF.

L'image des CAF très positive par rapport à d'autres services publics

Plus des trois-quarts des personnes interrogées (77 %) estiment que les CAF sont (tout à fait) utiles ; plus de la moitié (51 %) affirment qu'on peut avoir tout à fait confiance en elles et 42 % indiquent qu'elles ne font pas de différences entre les allocataires.

Sur d'autres items, bien que plus mesurée, l'image reste très favorable ; c'est le cas de la modernité (37 % de tout à fait d'accord), de l'écoute (37 %), du dynamisme (33 %), et de la transparence (32 %). Cette image est particulièrement bonne parmi les allocataires les plus fragiles.

Par ailleurs, 85 % des allocataires estiment que la CAF contrôle efficacement les déclarations.

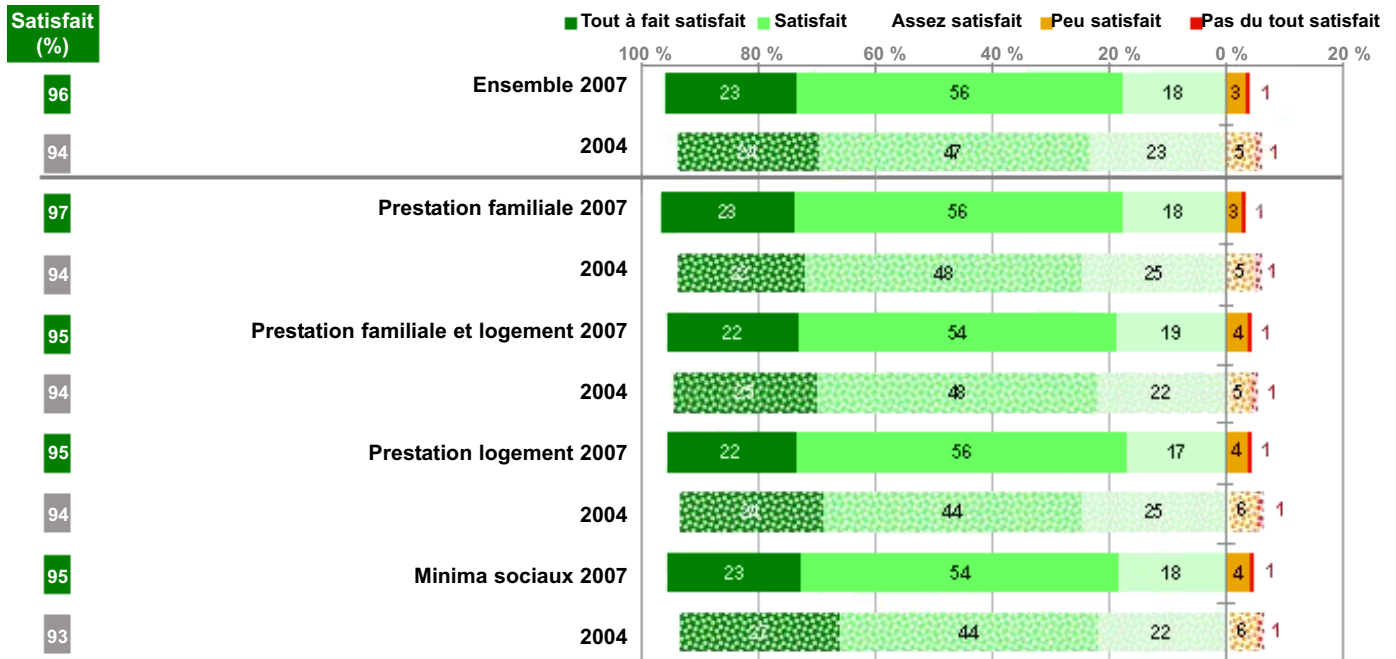
Une évolution dans les modes de contact avec les allocataires

Les allocataires affichent une très large satisfaction sur l'ensemble des modes de contact, en particulier en ce qui concerne la relation avec les conseillers, toujours plébiscitée. On constate cependant une évolution différenciée des modes de contact. En effet, la structure des modes de contact utilisés par les allocataires a fortement évolué : beaucoup moins de téléphone, moins de visites et de courriers classiques, davantage de contacts par les outils électroniques [caf.fr et courriels (graphique 2)].

Ainsi, 43 % des allocataires ayant contacté leur CAF au cours des six derniers mois se sont connectés au site caf.fr. Les déclarations des allocataires confirment sans surprise le suivi des flux. Parallèlement, le recours aux bornes interactives et aux courriels s'avère plus fréquent qu'en 2004. La montée en puissance de ces outils électroniques et l'offre de service qui l'accompagne, tendent à positionner le téléphone au même rang d'utilisation que les visites dans les locaux et dans une moindre mesure le courrier. Le téléphone reste néanmoins le média « préféré » des allocataires pour contacter leur CAF.

Au cours des six mois précédent l'enquête, 38 % des allocataires ont téléphoné à leur CAF, 36 % s'y sont rendus physiquement et 25 % ont adressé un courrier. Les modes de contact sont diversifiés en fonction des bénéficiaires ; les allocataires percevant des minima sociaux se déplacent davantage dans les locaux de leur CAF : 40 % versus 33 % en moyenne.

Graphique 1 - Satisfaction globale et évolution entre 2004 et 2007 (en %)



Source : TNS SOFRES enquête de satisfaction - CNAF 2007.

Le téléphone est quant à lui aussi bien utilisé par les bénéficiaires de prestations familiales et logement que par les bénéficiaires de minima sociaux (respectivement 30 % et 29 % au cours des six derniers mois). Lorsque les allocataires sont joints par la CAF, le mode de contact préféré est le courrier (36 %), puis le téléphone (30 %). Le recours au site caf.fr a considérablement augmenté entre les deux vagues d'enquêtes. En 2007, 82 % des allocataires déclarant le connaître, l'utilisent ou l'ont utilisé (graphique 3). Ils n'étaient que 41 % en 2004.

Les allocataires percevant au moins une prestation familiale sont les plus gros utilisateurs du site caf.fr : près de la moitié d'entre eux (48 %) y a eu recours lors des six derniers mois. Ils ne sont que 41 % chez les bénéficiaires de minima sociaux et 38 % chez les bénéficiaires de prestations logement. Les bénéficiaires de prestations familiales utilisent le plus les courriels. Leur proportion est de 11 % contre 7 % pour les bénéficiaires

de prestations logement et 8 % pour les bénéficiaires de minima sociaux.

Les outils électroniques bénéficient, en plus d'une progression de l'usage en lien avec l'accroissement des fonctionnalités, d'un niveau de satisfaction très élevé. 97 % des allocataires s'étant connectés au site de la CAF sont satisfaits, ainsi que 92 % de ceux qui ont utilisé la correspondance électronique. Pour le site caf.fr, le taux de satisfaction est identique pour les différentes catégories d'allocataires. On note quelques nuances pour les courriels : les bénéficiaires des minima sociaux ont un plus faible taux de satisfaction : seulement 87 % contre 92 % et 94 % respectivement pour les bénéficiaires de prestations logement et ceux d'au moins une prestation familiale. Les différences dans la fréquence d'utilisation des moyens de communications électroniques accessibles depuis un ordinateur personnel semblent assez faibles entre ces catégories d'allocataires.

Encadré 1

La seconde vague d'une enquête nationale de satisfaction

Comme en 2004, la CNAF a relancé en 2007 une enquête nationale de satisfaction et d'attente auprès des allocataires des CAF dont le principe est posé par la COG 2005-2008, liant l'Etat et la branche Famille de la Sécurité sociale.

Les principaux axes de progrès de cette COG sont :

- faciliter l'accès aux droits ;
- garantir la qualité du traitement et l'exactitude des droits ;
- mieux accueillir les allocataires ;
- mieux informer les allocataires.

Les enjeux de cette enquête consistent à :

- apprécier et mesurer la satisfaction des allocataires sur le service rendu ;
- connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des allocataires en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service ;
- dégager les principales attentes des allocataires.

L'enquête, conduite dans chacune des CAF, constitue donc un moyen, complémentaire aux indicateurs de performance, de mesurer la qualité du service rendu par les CAF et son évolution. Elle permet en outre de constituer une base de réflexion et d'action pour les prochains engagements de services pour les CAF. L'exemple de la précédente enquête montre d'ailleurs que les CAF, à l'écoute de leurs allocataires, ont utilisé les résultats pour faire évoluer l'offre de service afin de mieux répondre à leurs attentes. L'enquête a ainsi souvent conduit d'apporter des modifications dans les services pour les usagers : modification de l'organisation (téléphone, accueil), renforcement de l'accueil (horaires, sites), nouvelles fonctionnalités (pages internet locales ...).

Au total, **86 184 allocataires bénéficiaires** d'au moins une prestation légale au 31 décembre 2006 ont été interrogés par téléphone ; soit 700 par CAF, ce qui permet d'établir un diagnostic au niveau local. Les allocataires ont également été distingués selon le type de prestations qu'ils perçoivent, selon 4 strates :

- prestations familiales seules (qui constituent 38 % des allocataires) ;
- aides au logement seules (16 %) ;
- prestations familiales et logement uniquement (26 %) ;
- au moins un minimum social (20 %).

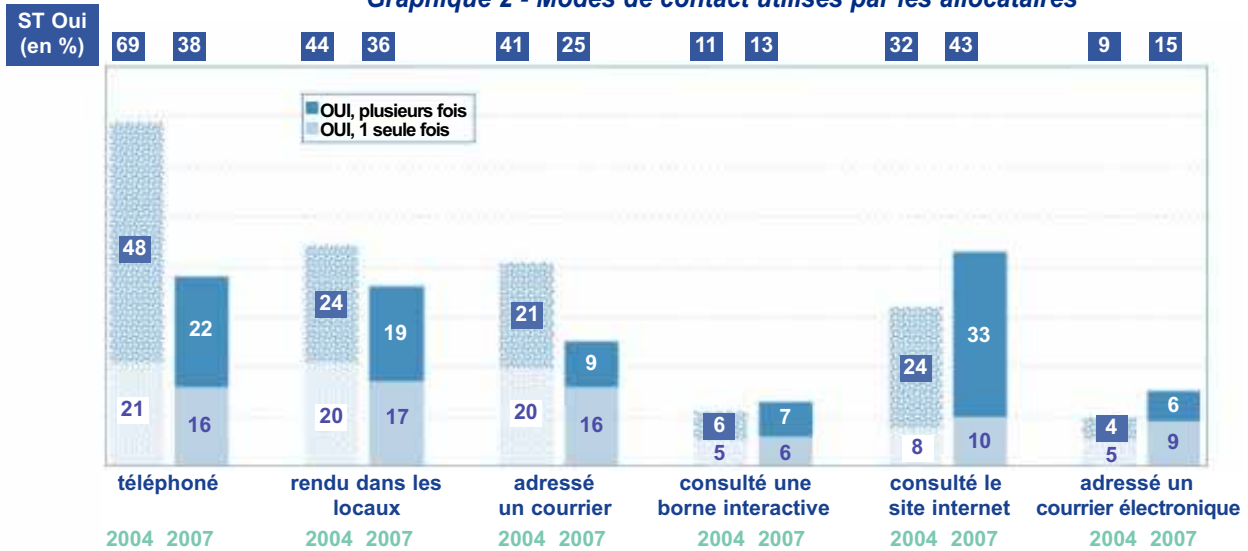
Dans le souci d'une recherche d'amélioration du service en direction de ce public, une question permettait de savoir si l'allocataire souffrait d'un handicap. Conformément aux préconisations de la CNIL, les allocataires ont été prévenus, avant son démarrage, de l'enquête : le taux de refus de participation s'élève à 15 %. Les allocataires ont été interrogés durant 15 minutes en moyenne sur leurs relations avec la CAF, de la constitution de leur dossier à la gestion des incidents, sur leur image de la CAF et leur satisfaction vis-à-vis du service rendu. Afin d'éviter les biais liés à la mémoire des allocataires, et de mieux mesurer la progression des services des CAF, cette interrogation n'a porté que sur les services dont ils ont pu bénéficier au cours des six ou douze derniers mois.

Ces résultats ne permettent donc pas d'observer de véritable fracture numérique entre les différents publics allocataires. Les bornes interactives sont le seul média électronique où l'on observe de grandes différences entre ces catégories.

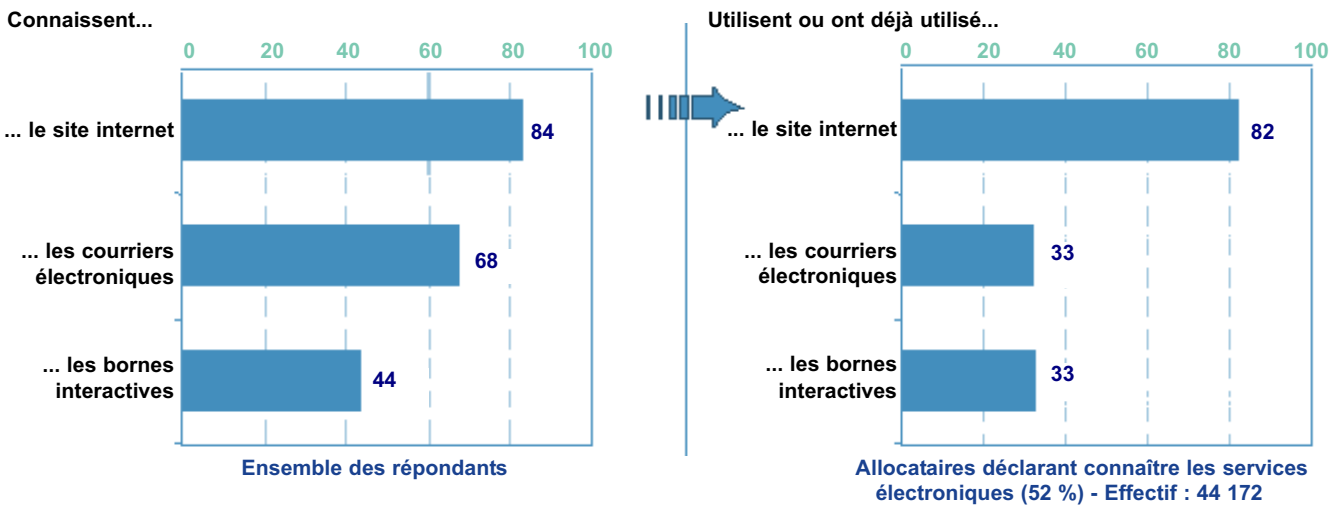
Les utilisateurs les plus fréquents sont les bénéficiaires de minima sociaux (17 %) et les bénéficiaires de prestations familiales et logement (12 %). Les allocataires bénéficiant d'une prestation familiale seule ou d'une prestation logement seule ne sont respectivement que 4 % et 5 %.

Cette répartition est presque identique à celle des allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur CAF (où se trouve une majorité des bornes interactives). Elle semble donc plus imputable à la fréquence de visites à l'accueil selon le public qu'à une véritable différence d'approche de cet outil électronique. Pour le téléphone, qui selon les résultats de l'enquête conduite en 2004, constituait le « talon d'Achille » de la relation allocataire, on constate une très forte progression de la satisfaction, en particulier sur la question du temps d'attente, qui récompense les efforts réalisés sur l'architecture nationale (graphique 4).

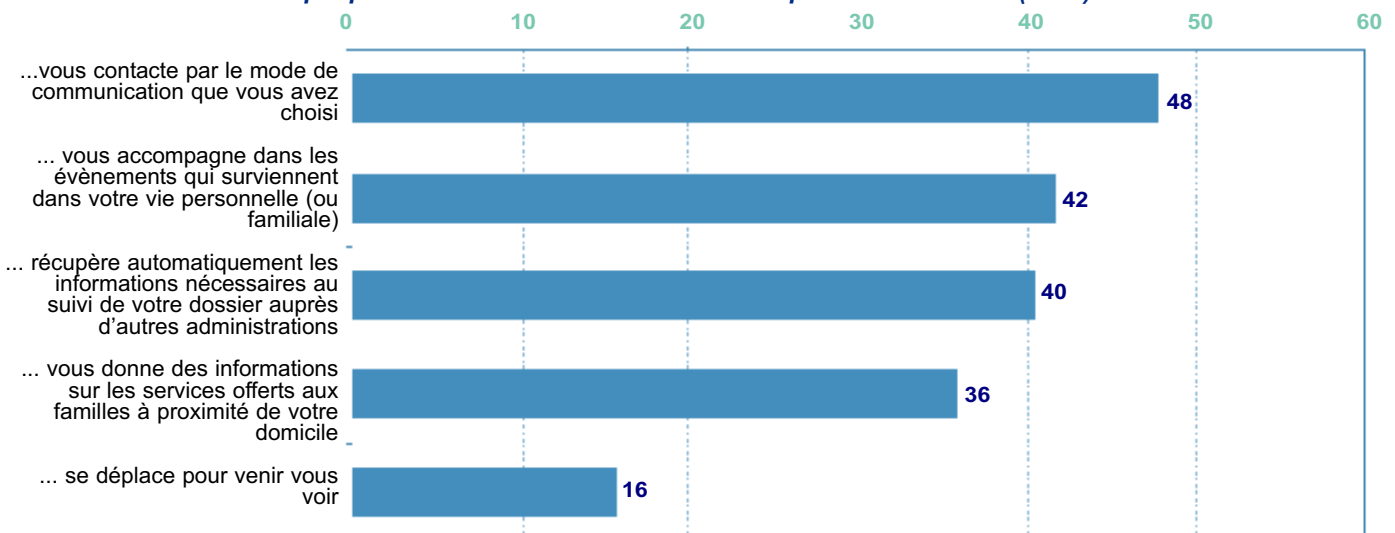
Graphique 2 - Modes de contact utilisés par les allocataires



Graphique 3 - Connaissance et utilisation des services électroniques (en %)

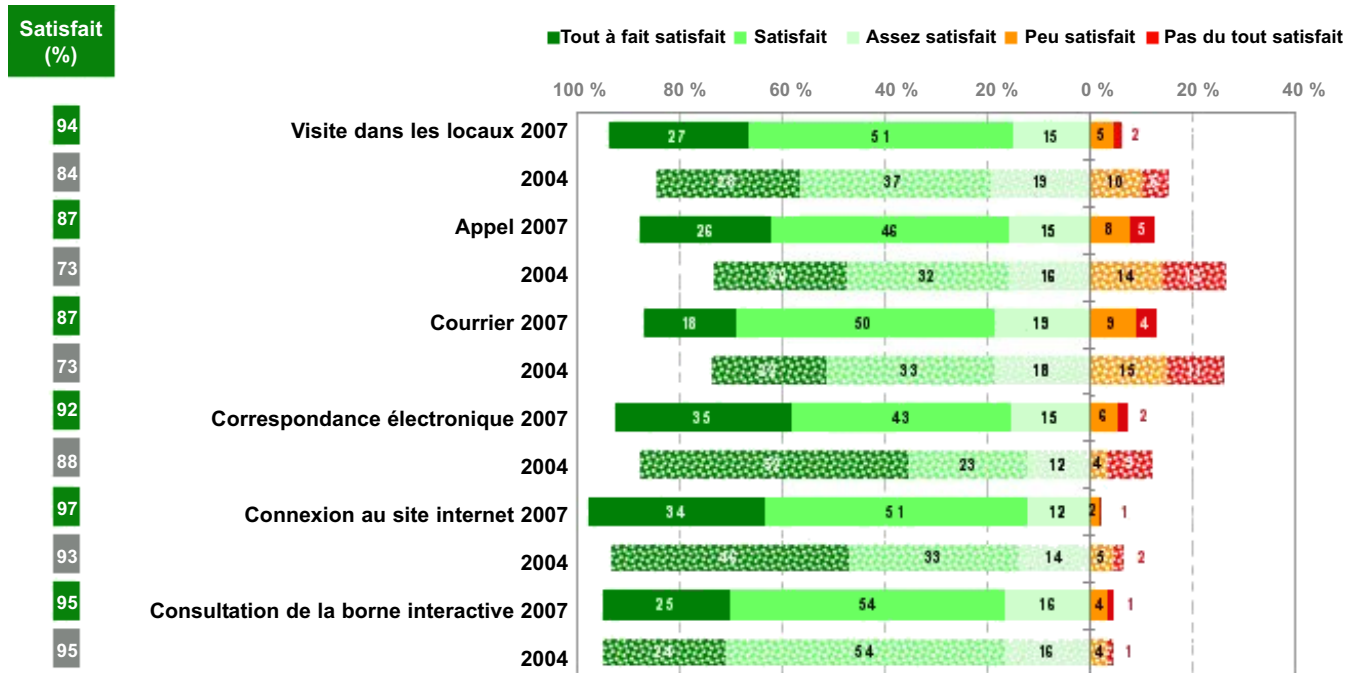


Graphique 5 - Axes d'amélioration souhaités par les allocataires (en %)



Source : TNS SOFRES enquête de satisfaction - CNAF 2007.

Graphique 4 - Satisfaction par mode de contact - évolution (en %)



Source : TNS SOFRES enquête de satisfaction - CNAF 2007.

Des CAF attendues sur l'amélioration de la relation courante et sur le contenu du service offert

Les attentes des allocataires s'expriment sur deux volets. Sur le plan de la relation courante, ils espèrent un temps d'attente plus court, la progression des outils de communication électronique ou téléphonique renforçant encore l'exigence de rapidité. Ils souhaitent également plus de personnalisation dans la relation, par exemple par une meilleure connaissance de leur dossier par les conseillers, la possibilité de réaliser des simulations de leurs droits sur le site Internet, l'éventualité d'être contacté par le mode de communication de leur choix (48 % souhaitent voir cette préférence prise en compte). Les personnes interrogées attendent aussi plus de simplicité, par exemple par la coordination des administrations afin d'éviter les démarches multiples, par la réduction du nombre de documents et l'amélioration de leur clarté et de leur lisibilité. Internet et les services en ligne offerts par les CAF constituent un atout indéniable par la facilité qu'ils offrent puisque 40 % des utilisateurs du caf.fr sont tout à fait satisfaits quant à sa simplicité d'usage. En matière d'accueil physique et téléphonique, les allocataires sont demandeurs d'heures de fermeture plus tardives en soirée.

Mais, au-delà de la gestion courante, les allocataires ont également vis-à-vis de leur CAF des attentes en matière de contenu de service ; par exemple via l'accompagnement dans les événements qui jalonnent leur vie ou par l'information sur les services aux familles (graphique 5).

Finalement, quelques éléments apparaissent particulièrement déterminants dans la satisfaction élevée des allocataires :

- la fiabilité et la régularité des paiements, tout comme l'information claire à laquelle ils donnent lieu, nourrissent la confiance ;
- la réactivité et la capacité d'explication des CAF rassurent les allocataires dans un contexte de changement ;

■ **Pour en savoir plus**

- Nezosi G. et Pélamourgues B., *Des allocataires satisfaits du service rendu par leurs CAF. Quelques résultats tirés de l'enquête nationale de satisfaction, Recherches et Prévisions*, 2005, n° 82.
- Nezosi G. et Pélamourgues B., *Satisfaction et attentes des allocataires de CAF à l'égard du service rendu, l'e-ssentiel*, 2005, n° 40.

• des éléments relatifs à la facilité d'usage font partie des facteurs de capitalisation (simplicité des démarches en cas de changement, facilité à constituer le dossier). Le site Internet contribue fortement à cette perception en progression de la facilité d'usage des services.

Il reste cependant des domaines pour lesquels on identifie des marges d'amélioration pour renforcer la satisfaction :

- la priorité reste la simplification : c'est d'ailleurs une demande récurrente des usagers de tous les services publics. La simplification administrative passe notamment par la réduction du nombre de documents, l'amélioration de leur clarté, leur accessibilité. Une certaine stabilité de la législation y contribue également ;
- la réactivité, la rapidité : la réduction du temps d'attente lors d'un appel ou d'une visite et les délais de réponse constituent également une demande réitérée des allocataires ;
- enfin, l'amélioration de la capacité à expliquer, notamment lors des moments plus délicats tels que la gestion des difficultés ou le refus de dossier est un objectif à poursuivre pour mieux répondre aux attentes des allocataires.

Delphine Chauffaut ■
Sylvain Grenard ■
Bernard Pélamourgues ■
 CNAF - DSER

Directeur de la Publication
 Philippe Georges
Directrice de la rédaction
 Hélène Paris
Directrice-adjointe de la rédaction
 Delphine Chauffaut
Rédactrice en chef et abonnements
 Lucienne Hontarrède
Secrétaire de rédaction
 Patricia Lefebvre
Maquettiste - mise en page
 Ysabelle Michelet
Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr
 Tél. : 01 45 65 57 14
CNAF - 32 avenue de la Sibelle
 75685 Paris Cedex 14 Tél. : 01 45 65 52 52
 N° ISSN : 1638 - 1769