

*E-sentiel 185 – baromètre de satisfaction 2018*  
**Le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr) reste le mode de contact  
 préféré des allocataires, qui utilisent de plus en  
 plus l'application « Caf - Mon compte »**

**Le dernier baromètre sur les services rendus par les Caf, paru dans [l'E-sentiel](#), confirme la satisfaction globale des allocataires, notamment sur les outils digitaux mis à leur disposition, dont l'application mobile de la Cnaf.**

En 2018, les allocataires restent globalement satisfaits de la qualité de service des Caf, avec une note de 7,36/10, un chiffre stable depuis 2014, et ce, quel que soit le profil des usagers. 63% d'entre eux estiment que la qualité de service globale s'améliore.

D'après le baromètre, le site internet [www.caf.fr](http://www.caf.fr) reste le mode de contact le plus apprécié des allocataires (7,59/10). Ils le consultent principalement pour connaître le suivi de leur dossier et réaliser leur déclaration trimestrielle de ressources. Ils sont quasi unanimes à reconnaître la qualité de l'espace personnel « Mon compte » (95%) et la simplicité de navigation sur le site (92%).

Les allocataires utilisent également de plus en plus l'application mobile (+16,4% par rapport à 2017) dont ils apprécient la simplicité et l'éventail des services proposés. Depuis 2014, son utilisation a triplé : aujourd'hui, un allocataire sur trois en contact avec sa Caf l'utilise.

Enfin, 90% des allocataires ayant reçu un Sms, soit 1 sur 5, se disent satisfaits de la fréquence avec laquelle ils les reçoivent et de leur clarté.

Concernant les autres modes de contacts, la satisfaction des allocataires sur l'accueil par les agences progresse, avec une note moyenne de 7,17/10 contre 7,05 en 2017. Elle est plus nette encore pour les allocataires reçus sur rendez-vous avec 7,36/10. In fine, les allocataires attendent des améliorations sur les appels téléphoniques et les délais de traitement des courriers.

*Ces résultats confortent la volonté de la branche Famille d'améliorer son offre en ligne, avec une priorité donnée à l'accessibilité du canal numérique et à l'accompagnement des personnes éloignées du numérique. Ainsi, en 2018, l'offre de service en ligne s'est enrichie de nouveaux services, avec par exemple, la mise à disposition d'un relevé de compte Caf qui retrace sur un mois l'ensemble des prestations versées et les indus, s'il y en a. Ce service facilite la compréhension des droits qui sont versés aux allocataires. De nouveaux services sont également proposés sur l'application mobile, notamment pour déclarer son changement de situation. De plus, le suivi de traitement des dossiers étant le premier motif de visite sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr), les Caf affichent désormais sur leur site leurs délais de traitement, ainsi que leurs indicateurs de qualité de service.*

**L'ensemble des résultats du baromètre est disponible  
 dans [l'E-sentiel](#)**

*\*Réalisé tous les ans depuis 2014, le baromètre permet de suivre l'évolution de la qualité du service rendu aux usagers. Il est réalisé à partir d'un échantillon de 10 000 allocataires interrogés par un prestataire externe par internet, puis par téléphone entre le 17 septembre et le 11 octobre 2018.*


**Contacts presse**

Virginie Rault  
01 45 65 68 84

Jackie Edi  
01 45 65 68 91

[presse@cnaf.fr](mailto:presse@cnaf.fr)