

ÉTUDE CAF - Regards d'allocataires lozériens sur leur CAF

Jean-Marc George,
Pierre Lhermet et Roger Rabier

CAF de Lozère – Respectivement directeur de la CAF,
responsable du Service prestations et chargé de la mission
régionale d'analyse et d'évaluation

En versant chaque mois plus de trois millions d'euros de prestations à 10 550 allocataires, la caisse d'Allocations familiales de la Lozère (CAF) est un acteur départemental essentiel dans l'aide aux familles et la lutte contre la pauvreté et les inégalités.

Mesurer la qualité du service rendu

Au-delà de cet aspect monétaire, dans le cadre du contrat pluriannuel de gestion qui l'engage avec l'État et la Caisse nationale des allocations familiales, la CAF a souhaité mesurer la qualité du service rendu du point de vue de l'allocataire et évaluer l'impact des actions d'amélioration mises en œuvre. Au lieu de recueillir l'opinion de l'ensemble des allocataires, seuls les plus susceptibles d'avoir des relations multiples avec la CAF ont été interrogés. Des analyses menées dans d'autres organismes de la région montrent qu'il s'agit des bénéficiaires du RMI sans charge d'enfant et des familles où aucun parent ne travaille. Pour tenir compte du contexte local, les personnes âgées, résidant en dehors des collectivités, et les familles de trois enfants et plus, béné-

ficiaires d'au moins une prestation soumise à des conditions de ressources, ont également été ciblées.

Ainsi, ces quatre catégories concentrent 2 100 allocataires en Lozère, soit 20 % de l'ensemble des bénéficiaires. Au cours du second trimestre 2002, 102 allocataires ont répondu à une enquête effectuée par téléphone ou par entretien direct. Ces mêmes personnes seront à nouveau interviewées en 2003 et en 2004. Cette première vague d'enquête constitue donc un état des lieux sur le degré de satisfaction des allocataires les plus enclins à contacter la CAF.

Un indice de satisfaction élevé

83 % des allocataires interrogés ont une bonne (50 %) ou une très bonne opinion (33 %) de la CAF. Au niveau national, la dernière enquête de satisfaction menée par le CREDOC auprès d'un échantillon représentatif de l'ensemble des allocataires – et non pas seulement des plus enclins à multiplier les relations – fait état de 77 % d'allocataires satisfaits. En dépit du choix d'interroger

La convention d'objectifs et de gestion

La convention d'objectifs et de gestion est un engagement signé entre la CAF, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) et l'État pour améliorer le service rendu à l'allocataire. Le premier contrat pluriannuel a été conclu pour la période 1997-2000, le deuxième a été signé en 2001 pour la période 2001-2004. Il se décline au niveau de chaque CAF par la définition d'un plan de développement.

Pour la CAF de la Lozère, les principales actions d'amélioration 2001-2004 de sa relation avec ses usagers sont :

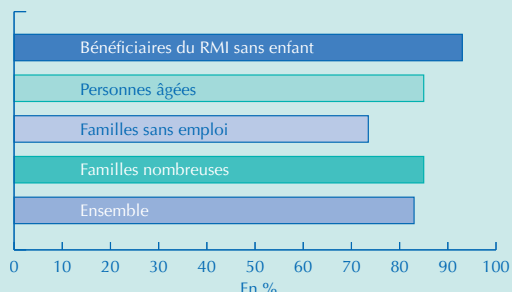
- ouvrir, une demi-journée par semaine, un lieu d'accueil supplémentaire à Florac ;
- procéder au versement d'avances aux allocataires ;
- faire connaître, dès l'ouverture du droit à l'allocation de parent isolé, le RMI et l'allocation aux adultes handi-

capés, l'identité des familles aux travailleurs sociaux, pour permettre à leur service d'anticiper les fins de droits ;

- instaurer une permanence sociale sur le site du Torrent une demi-journée par semaine ;
- analyser trimestriellement les taux d'erreurs de façon à organiser des actions de formation ayant pour objectif de faire baisser ou de maintenir ce ratio le plus bas possible ;
- développer une relation personnalisée avec les allocataires, notamment lors de la notification des trop-perçus les plus importants ;
- sensibiliser les agents à ne réclamer que les pièces nécessaires et indispensables. Prendre certaines informations au téléphone ;
- mettre en œuvre un outil de suivi de la satisfaction des allocataires.

les allocataires qui, *a priori*, ont le plus de raisons de se plaindre du service rendu, la CAF de la Lozère présente donc un excellent indice de satisfaction par rapport à celui recueilli pour l'ensemble des CAF.

Taux de satisfaction des familles sur la CAF



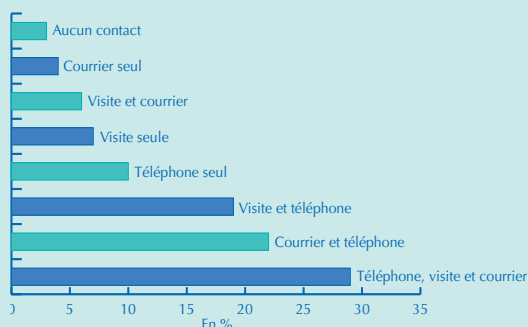
Source : CAF de la Lozère.

Les bénéficiaires du RMI sans charge d'enfants expriment le plus fort contentement sur la qualité du service rendu par la CAF, suivis par les familles nombreuses puis les personnes âgées. Ces trois catégories représentent respectivement 16 %, 43 % et 19 % des interrogés. En revanche, seulement 73,5 % des familles où aucun parent ne travaille, qui représentent 22 % des interrogés, ont une bonne ou une très bonne opinion de la CAF. Ayant la plus forte probabilité de percevoir les trois types de prestations – famille, logement et minima sociaux –, ces familles doivent, sans doute, subir un traitement très complexe des dossiers.

Le téléphone, mode de contact privilégié

Au cours de l'année 2001, la CAF de la Lozère a reçu 28 600 appels téléphoniques, près de 9 700 visites – dont plus de 85 % au siège – et 66 000 courriers.

Répartition des allocataires selon le mode de contact



Source : CAF de la Lozère.

Lecture du graphique : 97 % des allocataires ont pris contact avec la CAF, soit par téléphone, soit par une visite aux guichets, soit par courrier. 29 % ont utilisé ces trois modes de communication.

Par ailleurs, le serveur vocal a été appelé 2 400 fois et le 3615 CAF interrogé 1 600 fois. Ces chiffres montrent l'ampleur de la relation de la CAF avec ses 10 550 allocataires.

Pour les enquêtés, le téléphone est le mode de contact privilégié : 81 % d'entre eux déclarent l'utiliser pour communiquer avec la CAF. 65 % ont effectué une visite, soit au siège (56 %), soit dans une des quatre permanences : Saint-Chély-d'Apcher, Langogne, Marvéjols et Florac (9 %). 62 % ont écrit à la CAF, le plus souvent pour répondre à un courrier. Les nouveaux modes de contacts télématiques sont moins utilisés : 18 % des sondés déclarent avoir appelé le serveur vocal et seulement 4 % s'être connectés sur le site Internet de la CAF. Cette hiérarchie se retrouve lorsque l'allocataire éprouve une difficulté avec la CAF. Dans ce cas, 66 % d'entre eux déclarent téléphoner, 21 % venir au guichet et seulement 2 % écrire à la CAF.

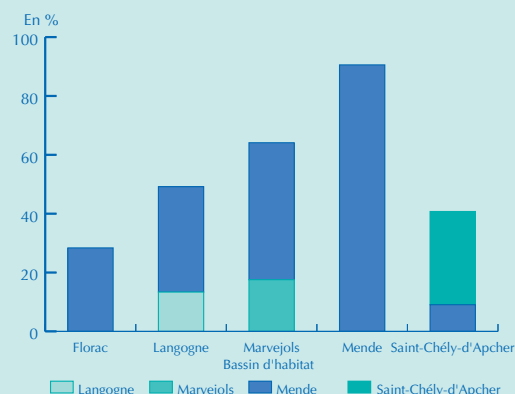
90 % des allocataires qui ont téléphoné au cours de l'année trouvent le personnel de la CAF aimable et compétent, apportant une aide. Cependant, 28 % pensent que l'attente est encore trop longue et 17 % que l'interlocuteur de la CAF ne connaît pas assez bien leur dossier. Par ailleurs, environ 10 % souhaiteraient pouvoir joindre la CAF entre 12 heures et 14 heures ou plus tard le soir.

Les visites aux guichets s'effectuent d'abord au siège de la CAF à Mende

Près des deux tiers des allocataires ont effectué une visite dans un des cinq guichets (Mende, Saint-Chély-d'Apcher, Langogne, Marvéjols ou Florac) de la CAF. 85 % d'entre eux déclarent s'être rendus au siège à Mende. Ce lieu est d'abord fréquenté par les allocataires résidant dans le bassin d'habitat de la préfecture mais aussi par des usagers domiciliés dans les autres bassins lozériens. En grande majorité, les enquêtés se déclarent satisfaits de l'accueil. Seules les difficultés de stationnement devant l'immeuble du Torrent assombrissent cette image.

Les permanences sont exclusivement fréquentées par des allocataires résidant dans leurs environs. Saint-Chély-d'Apcher est le lieu d'accueil décentralisé le plus attractif en raison, probablement, de son ancien statut de centre de paiement. Aucun sondé n'a fait état d'une visite dans la permanence de Florac qui a ouvert récemment. Aussi, moins de 30 % des allocataires

Les allocataires résidant aux environs de Mende sont les plus enclins à venir aux guichets



Source : CAF de la Lozère.

Lecture du graphique : 49 % des interrogés résidant dans le bassin d'habitat de Langogne ont effectué au moins une visite aux guichets. 13 % se sont rendus à la permanence de Langogne, 36 % au siège.

vivant dans ce bassin d'habitat se sont rendus dans un lieu d'accueil. Ils se sont tous déplacés au siège à Mende.

Des relations épistolaires jugées satisfaisantes

Pour 90 % des allocataires interrogés, le courrier émanant de la CAF est utile, facile à comprendre et parvient à son destinataire dans des délais raisonnables. 62 % ont écrit à la CAF. Dans 95 % des cas, ils ont reçu une réponse qu'ils jugent claire, complète et rapide. Seulement 18 % des interrogés ont déclaré utiliser le serveur ALLOCAF. 71 % estiment que ce service est satisfaisant. Les autres trouvent principalement que le renseignement dont ils avaient besoin est absent et que le coût de la communication est trop onéreux. Le serveur Internet de la CAF est encore peu visité mais semble répondre aux attentes des allocataires.

Par ailleurs, **Vies de Famille** – revue institutionnelle de la branche Famille – est considérée comme la principale source d'information par plus de la moitié des personnes interrogées. 45 % des lecteurs considèrent qu'elle facilite les démarches auprès de la CAF. Les articles relatifs à l'enfance, aux droits aux prestations et à la santé sont les plus appréciés.

Pour 46 % des allocataires, le personnel de la CAF répond également aux besoins en information. 28 % estiment que les dépliants produits par l'organisme remplissent leur rôle d'information.

Simplifier et expliquer

La majorité des allocataires ne connaît pas le mode de calcul des prestations. Un quart ne comprend pas les variations des sommes versées par la CAF. Aussi, une plus grande transparence sur les modes de calcul et une simplification de la réglementation sont les deux principaux axes d'amélioration souhaités. L'octroi d'aides supplémentaires est également désiré.

Parmi les interrogés, 27 % ont dû rembourser un trop-perçu de prestations. Il s'agit essentiellement des familles de trois enfants et plus, bénéficiaires d'au moins une prestation soumise à des conditions de ressources et des familles où aucun parent ne travaille. Si 93 % d'entre eux reconnaissent que la CAF leur a expliqué pourquoi, seulement 72 % sont satisfaits par la réponse qui leur a été fournie.

Bibliographie

CAF de la Lozère, 2002, « Regards d'allocataires sur leur CAF. Première vague d'enquête », rapport d'étude.

Damon J., 2002, Image des CAF, (in)satisfaction et attentes des allocataires. Données à partir des enquêtes CREDOC, **Recherches et Prévisions**, n° 68-69.

Damon J. et Hatchuel G., 2002, « 77 % des allocataires sont satisfaits de leur CAF... mais des motifs de mécontentement demeurent », **L'e-essentiel**, publication électronique de la CNAF, n° 3.