

L'OFFRE D'ACCUEIL DE LA CAF DE LA MAYENNE :

VOS ATTENTES, VOS BESOINS

Les résultats

Contexte et démarche

La Caf de la Mayenne souhaite améliorer son offre d'accueil. Afin de la faire évoluer au plus près des attentes de ses allocataires, elle a souhaité recueillir leurs avis et besoins. C'est dans ce contexte qu'elle a initié une démarche participative.

Bien qu'accessible à tous, cette campagne a fait l'objet d'une communication auprès de certains allocataires de Laval Agglomération. Afin de couvrir un champ large de personnes, la Caf a communiqué auprès d'allocataires l'ayant contactée, ayant effectué une déclaration trimestrielle pour le RSA ou la prime d'activité, ou encore de parents et futurs parents.

Cette campagne a été effectuée depuis la plateforme nationale « La Caf à votre écoute » du 2 au 22 juin. Elle était constituée d'un questionnaire et d'une boîte à idées.

La boîte à idées n'a pas rencontré de succès auprès des allocataires, mais la participation au questionnaire apporte des éléments utiles au projet d'offre d'accueil de l'organisme.

182 allocataires ont répondu

57 % des répondants se sont déjà rendus à l'accueil de la Caf pour effectuer une démarche, sans rendez-vous.

Parmi eux :

1 sur 2
vient moins
d'une fois
par an

4 sur 5
viennent au
maximum une
fois par an



Le premier motif de visite à l'accueil est nettement d'avoir des explications sur son dossier.

3
SUR
10

satisfaits de l'amplitude
d'accueil physique actuel



La Caf ouvre actuellement de 9h00 à 12h30, du lundi au jeudi et seulement



3
RÉPONDANTS
sur **10**
trouve cette amplitude
satisfaisante.



Évolution des horaires : les 2 options préférées

Plusieurs options d'horaires d'ouverture ont été proposés et les deux options qui ont la préférence des répondants sont :

4 jours en journée
continu de 8h30 à 16h30
et **1 matinée**
de 8h30 à 11h30.



Les journées
en continu



Pas d'ouverture
au-delà de 16h30

2 jours 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h30

2 jours de 8h30 à 12h30
et 13h30 à 16h30
et **1 matinée**
de 8h30 à 12h30



Une ouverture
jusqu'à 17h30



Une heure de
fermeture le midi

Si la Caf devait fermer une demi-journée, il n'y a pas de préférence qui se dégage de manière significative entre matin et après-midi. Il y a toutefois quelques répondants supplémentaires en faveur d'une fermeture le matin.

Concernant les jours les plus propices pour une fermeture, cela n'a pas d'importance pour de nombreux participants. Toutefois, les jours mentionnés le plus souvent comme préférables pour une fermeture sont le vendredi puis le lundi. Ce résultat est surprenant car dans les commentaires d'autres participants, des arguments sont avancés en faveur d'une ouverture le vendredi après-midi et le lundi. Ces raisons sont respectivement le fait que plusieurs entreprises ferment le vendredi après-midi, ce qui n'oblige pas l'allocataire à poser un congé et que le lundi est le jour de repos pour de nombreux commerçants.

Si vous deviez prendre un RDV avec la Caf quel serait votre moyen préféré ?

A cette question, **3 participants sur 4**
ont répondu :



**RDV à l'ACCUEIL
PHYSIQUE** de Laval

(38%)



**RDV
TÉLÉPHONIQUE**

(37%)

Les arguments en
faveur d'un **RDV en
accueil physique** :

- Le sentiment d'une **meilleure compréhension** en face-à-face.
- La préférence pour la **relation humaine**.

Dans une moindre mesure, l'accessibilité de l'accueil physique peut constituer une raison à ce choix.

Les arguments en
faveur du **téléphone**
portent sur la **facilité**
et le **gain de temps**.

Le téléphone constitue aussi un **choix par défaut** pour une partie des répondants, qui travaillent et qui ne peuvent pas se rendre à la Caf en raison de ses horaires d'accueil.



Votre satisfaction de l'offre d'accueil de la Caf de la Mayenne

Les répondants trouvent l'**offre d'accueil** :



Satisfaisante
46 %



**Pas
satisfaisante**
36 %



**N'ont pas
répondu**
18 %

Tous ont été invités à proposer des **améliorations** qui pourraient être apportées.

**51
participants**

ont suggéré une ou plusieurs pistes d'amélioration. Les propositions concernent presque essentiellement les horaires :

