

Enquête de satisfaction des services de la Caf

Satis'
Actions
2019

Le dispositif

Le baromètre de satisfaction a pour objectif de rendre compte de la qualité des services rendus aux usagers par leur Caf.

Un échantillon de 5 000 allocataires par Caf, stratifié selon les poids de gestion, a été tiré à partir du fichier allocataires de juin 2019. Au total, 87 695 allocataires au niveau national et 925 pour la Caf de Saône-et-Loire ont répondu à cette enquête à l'automne 2019, soit par Internet soit par téléphone.

Afin de généraliser les résultats à l'ensemble des allocataires de la Caf et de comparer les organismes entre eux, les résultats présentés ici ont été redressés selon les poids de gestion réellement observés dans chaque organisme et le canal de réponse à l'enquête (téléphone ou Internet).

Attention !

Les différences méthodologiques entre l'enquête représentative par Caf de 2016 et celle réalisée en 2019 ne permettent pas la comparaison des résultats :

- > Les notes sur 10, présentes en 2016 ont été abandonnées pour répondre aux indicateurs COG
- > Des modifications ont été apportées dans le tirage de l'échantillon puis dans la méthode de redressement pour tenir compte notamment du canal de réponse.



90 % D'ALLOCATAIRES SATISFAITS DES SERVICES DE LA CAF

9 allocataires sur 10 sont satisfaits des services rendus par la Caf. Parmi eux, 31 % en sont même tout à fait satisfaits. Ces résultats sont supérieurs à ceux observés au niveau national (87 %).

| |  Site Internet |  Application mobile |  Accueil physique |  Téléphone |  Échange de courriels |
|------------------------------|--|---|---|--|---|
| Caf de Saône-et-Loire | 92 % | 93 % | 73 % | 77 % | 84 % |
| National | 92 % | 95 % | 78 % | 68 % | 79 % |

L'application mobile est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires de Saône-et-Loire puisque 93 % des utilisateurs en sont satisfaits (dont 44 % de tout à fait satisfaits).

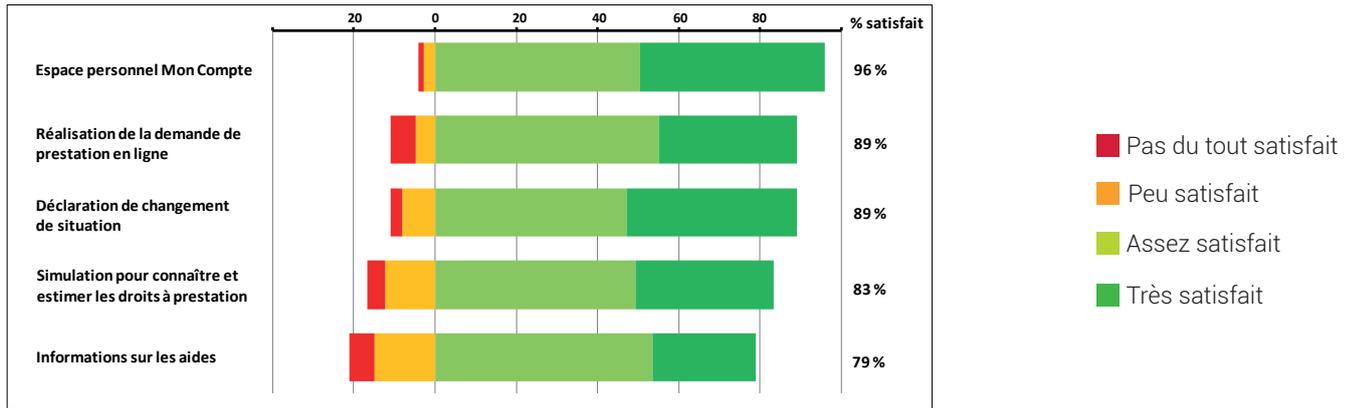
Le site caf.fr satisfait globalement 92 % des allocataires de la Caf de Saône-et-Loire. Cette satisfaction est la même au niveau national.

L'accueil dans un site de la Caf ou chez un partenaire satisfait seulement 73 % des allocataires, c'est 5 points de moins que le taux national. Les allocataires de Saône-et-Loire sont 77 % à être satisfaits de l'accueil téléphonique : ce résultat, quoi que modeste, est cependant significativement supérieur au chiffre national (68 %).

Parmi les allocataires ayant envoyé un mail, 84 % sont globalement satisfaits de ce mode d'échange avec la Caf (plus 5 points par rapport au national).

Sur 10 allocataires ayant contacté la Caf, 8 estiment que les démarches auprès de la Caf sont simples, mais demeurent cependant compliquées pour moins d'un allocataire sur 10.

Satisfaction du site Internet caf.fr



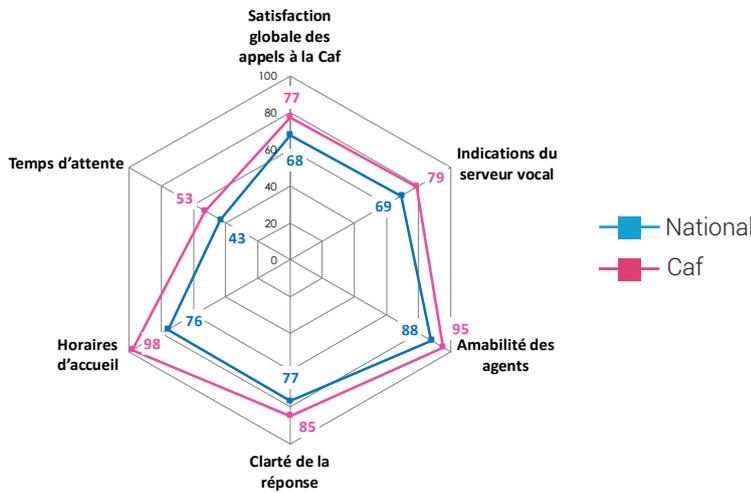
Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019
 Champ : allocataires ayant répondu avoir utilisé le site Internet en 2019

L'espace personnel "Mon compte" est plébiscité par 96 % des allocataires de la Caf de Saône-et-Loire. C'est l'élément du site caf.fr le plus apprécié. La réalisation de la demande de prestations ou la déclaration de changement de situation en ligne emportent les suffrages favorables de 9 allocataires sur 10. En revanche, les insatisfactions sont plus importantes pour ce qui concerne la simulation des droits et l'information sur les aides, à partir du caf.fr.



LES DÉPLACEMENTS À L'ACCUEIL ET LES CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

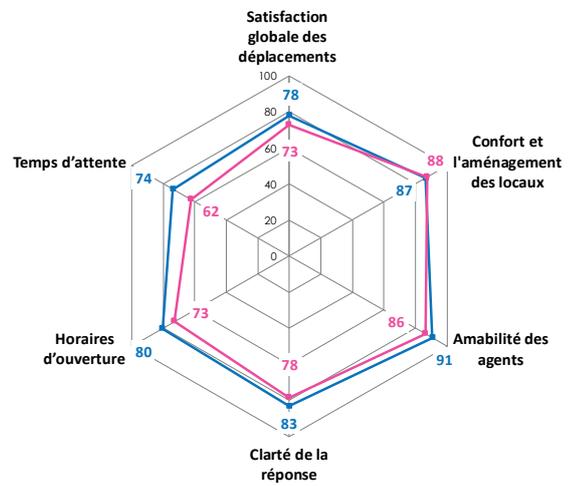
Satisfaction des appels à la Caf



Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019
 Champ : allocataires ayant répondu avoir appelé/s'être déplacé en accueil en 2019

La perception de la qualité du service rendu suite à un appel téléphonique est plus élevée en Saône-et-Loire qu'au niveau national. Les horaires d'ouverture de la plateforme de service n'appellent quasiment aucune critique, ce qui n'est pas le cas des temps d'attente dont 1 allocataire sur 2 n'est pas satisfait. 80 % des allocataires du département se satisfont des indications du serveur vocal. L'amabilité des agents satisfait la quasi-totalité des appelants (95 %), et la clarté des réponses emporte la satisfaction de 85 % des allocataires.

Satisfaction des déplacements en accueil



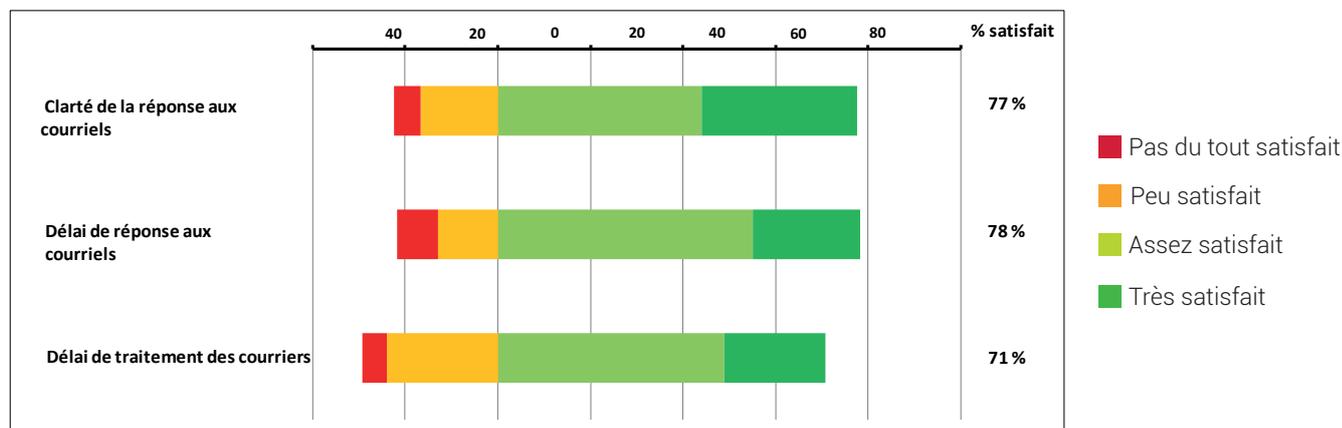
Lorsqu'ils se déplacent dans un point d'accueil de Saône-et-Loire, les allocataires en apprécient le confort et l'aménagement des locaux tout comme l'amabilité des agents qui les reçoivent. Leur satisfaction est plus nuancée quant à la clarté des réponses qu'ils obtiennent, près d'un allocataire sur 4 non-satisfait. L'expression de l'insatisfaction est forte sur les horaires d'ouverture et très forte sur les temps d'attente. La satisfaction sur ces deux derniers points est significativement inférieure aux résultats nationaux.



LA RELATION ÉCRITE ENTRE L'ALLOCATAIRE ET LA CAF

Lorsqu'ils échangent avec la Caf par courriel, les allocataires de Saône-et-Loire se montrent critiques sur les délais de réponse (22 % d'insatisfaits) et sur la clarté de la réponse apportée (23 % d'insatisfaits).

Satisfaction des échanges de courriers et courriels



Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019

Champ : allocataires ayant répondu avoir envoyé un courrier ou un courriel à la Caf en 2019

Concernant les allocataires ayant envoyé un courrier, seulement 7 sur 10 sont satisfaits du délai de prise en compte. Lorsque la Caf est à l'initiative du contact écrit (par un courrier postal, un mail donnant des informations générales sur les services de la Caf ou par un document mis à disposition sur "Mon Compte"), les allocataires apprécient la clarté du message transmis (89 %).



LA CONSTITUTION DU DOSSIER

Concernant la constitution du dossier, la Caf de Saône-et-Loire obtient des taux de satisfaction compris entre 64 et 80 % sur l'ensemble des critères.

Par ordre croissant :

- information sur le montant à recevoir (64 % d'allocataires satisfaits) ; ce taux est extrêmement faible et significativement inférieur au taux national (75 %),
- information sur l'avancée du traitement de la demande de prestation (69 %, ce qui est un résultat également peu satisfaisant),
- information sur les conditions pour bénéficier de la prestation (72 %),
- délai entre la demande et le paiement (80 %) ; ici la satisfaction est significativement meilleure qu'à l'échelon national (75 %).



LES ÉLÉMENTS IMPACTANT LA SATISFACTION GLOBALE

Les **critères "Basiques"** sont à surveiller car ils sont considérés par les usagers comme un service de base, ainsi de mauvais scores sur ces items entraîneront une hausse de l'insatisfaction globale. En Saône-et-Loire, **seule la clarté de la réponse lors d'une visite pourrait être améliorée**, puisque moins de 80 % des allocataires en sont satisfaits (78 %). Il faut maintenir le niveau de satisfaction sur les autres critères que sont les horaires d'accueil de la plate-forme téléphonique et l'amabilité des agents à l'accueil physique.

Pour ce qui concerne les **critères "Clés"**, il est important de veiller à maintenir un bon niveau de satisfaction dans la mesure où une dégradation des résultats génèrera de l'insatisfaction globale. Ils enregistrent tous de bon taux de satisfaction qu'il convient de maintenir (clarté des réponses au téléphone et réalisation de la demande de prestation sur interne).

Les **critères "Plus"**, s'ils sont bien évalués, permettent d'accroître la satisfaction globale. Le confort et l'aménagement des locaux d'accueil, ainsi que le délai entre la demande et le paiement de la prestation sont à maintenir au moins à ce niveau. Tous les autres critères pourraient être améliorés afin de satisfaire globalement davantage d'allocataires. Une attention particulière est à porter sur les temps d'attente au téléphone, ainsi que sur les informations délivrées lors de la constitution d'un dossier et relatives à l'avancement du traitement du dossier et aux montants à percevoir. Enfin, les allocataires nous demandent de faire encore mieux pour ce qui concerne les horaires d'ouverture des accueils physiques, le délai de traitement des courriers et enfin les informations disponibles sur le caf.fr concernant les aides.

Méthodologie

L'analyse des priorités d'action permet de connaître l'impact des différents aspects de la relation de service sur la satisfaction globale des usagers et de classer ces éléments pour prioriser les actions. Le modèle utilisé ici (modèle de Sylvie Llosa) permet ainsi de distinguer quatre catégories d'éléments :

Critères Basiques : éléments qui génèrent de l'insatisfaction lorsqu'ils sont évalués négativement par l'allocataire. En revanche, ils entraînent peu de satisfaction lorsqu'ils sont notés positivement. Les organismes doivent s'assurer de maintenir un bon niveau de performance sur ces éléments.

Critères Clés : éléments qui ont un impact important sur la satisfaction globale, quelle que soit l'évaluation de l'allocataire. Ils augmentent la satisfaction globale lorsque les attentes sont dépassées et génèrent de l'insatisfaction en deçà.

Critères Plus : éléments qui contribuent à une forte satisfaction s'ils sont évalués positivement mais qui n'entraînent pas d'insatisfaction en cas de mauvaise performance.

Critères Secondaires : éléments qui contribuent faiblement à la satisfaction globale. Leur amélioration ou leur dégradation aura peu de répercussion.

