

# INSTRUCTION AU RESEAU

Type d'instruction :  C  LR  IT

Date de publication : 15/01/2026

Numéro de l'instruction : IT-2026-010

## Diffusion des résultats du baromètre de satisfaction des services de la Caf en 2025

Résumé : Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (COG) qui couvre la période 2023-2027, la branche Famille s'est engagée à écouter les usagers et à les associer systématiquement à la conception des services. La Cnaf réalise un baromètre de satisfaction tous les ans depuis 2018, avec une déclinaison locale (par Caf) en 2019, 2022 et 2025. Cette Instruction Technique a pour objectif de communiquer la note contenant les résultats nationaux du baromètre 2025, de communiquer les résultats nationaux et locaux, et de préciser les modalités de communication des résultats par chaque organisme : production de l'infographie et mise à jour des pages locales du caf.fr.

### Emetteur :

Direction : Direction des statistiques, des études et de la recherche (DSER)

Département / pôle : Pôle Production statistique et analyse de l'action sociale (PASO)

### A l'attention de :

Mesdames et Messieurs les Directeurs d'organisme

### Référents à contacter :

Informé(s) : Mesdames et Messieurs les Responsables de Centre de Ressources

Organismes destinataires :  Caf  Caisses multibranches  Centre de Ressources

-Autres : -Cnaf

Caf pivots  Caf adhérentes

Champ d'application :  Métropole  DOM  Mayotte

Processus de rattachement : M2 - Répondre, orienter, accompagner l'utilisateur

Diffusion :  Diffusion réseau  Diffusion caf.fr  Communicable loi CADA

Texte(s) de référence :

Documents abrogés ou modifiés :

o [Liste des documents]

### Action(s) à réaliser & échéances :

- o Production de l'infographie locale – échéance 27/02/2026
- o Mise à jour des résultats de satisfaction locaux sur le caf.fr – échéance 27/02/2026

Pour application  Pour recommandation  Pour information

### Mots-clés :

Satisfaction, relation de service

Nombre de page(s) : 7

Nombre et liste des annexes :

- o BSA2025\_note\_resultats.pdf
- o BSA2025\_Infographie\_Nationale.pdf
- o BSA2025\_Resultats\_Caf.xlsx



32 avenue de la Sibelle  
75685 PARIS cedex 14

Tél. : 01 45 65 52 52  
Fax : 01 45 65 57 24

---

Applicable à compter du : 15/01/2026
--------------------------------------

Applicable jusqu'au : « sans limitation de durée »
--

Madame la directrice, Monsieur le directeur,

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (COG) qui couvre la période 2023-2027, la branche Famille s'est engagée à écouter les usagers et à les associer systématiquement à la conception des services. La Cnaf réalise ainsi un baromètre de satisfaction des allocataires (BSA) tous les ans depuis 2018, avec une déclinaison locale (par Caf) en 2019, 2022 et en 2025. Pour 2025, chaque Caf disposera des résultats de satisfaction des allocataires dont elle assure la gestion de dossier.

Pour rappel, conformément aux objectifs définis dans le cadre du programme « Transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics », le dispositif du BSA permet la production annuelle des indicateurs suivants :

- Taux de satisfaction globale des usagers (indicateur COG-08-22)
- Taux de satisfaction par canal :
  - Téléphone (indicateur COG-08-23b)
  - Accueil physique (indicateur COG-08-23c)
  - Courriels (indicateur COG-08-23a)
- Mesure du ressenti du phénomène de réitération (indicateur COG-08-24)

Cette instruction technique a pour objectif de :

- **Communiquer les résultats nationaux** [*BSA2025\_note\_resultats.pdf*] ;
- **Communiquer les résultats locaux** (par Caf) [*BSA2025\_Resultats\_Caf\_VF.xlsx / onglet données détaillées*] ;
- **Permettre la mise à jour des pages locales du caf.fr** avec les résultats locaux [*BSA2025\_Resultats\_Caf\_VF.xlsx / onglet : données\_pages\_locales\_caf\_fr*]
- **Permettre la mise à jour des infographies locales** (pdf d'une page) avec les résultats locaux [*BSA2025\_Resultats\_Caf\_VF.xlsx / onglet : données\_infographie*]

Il revient à chaque Caf de mettre à jour les documents locaux et de diffuser les résultats pour l'organisme sur le caf.fr.

Pour toute question sur la diffusion des résultats par Caf du baromètre, vous ou vos collaborateurs pouvez adresser un message à la balf [bsa@cnaf.fr](mailto:bsa@cnaf.fr) ou contacter directement les pilotes du projet, Jérôme Gauchet et Léa Prené.

Je vous prie de croire, Madame la directrice, Monsieur le directeur, à l'assurance de ma considération distinguée.

## 1. Communication des résultats nationaux 2025 du baromètre de satisfaction des allocataires

Le fichier [*BSA2025\_note\_resultats.pdf*] présente les résultats nationaux de la vague 2025 du baromètre de satisfaction des allocataires sur les services rendus par la Caf.



Les résultats nationaux ont été présentés à la Commission d'Administration générale et de la qualité de service de la Cnaf le 9 décembre 2025. Dès lors, la diffusion des résultats a été faite aux allocataires et au grand public avec :

- La mise à jour des indicateurs de qualité de service de la branche Famille sur le site [caf.fr](https://caf.fr). Cette publication s'inscrit dans le cadre du programme « Transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics » (cf. rubrique « Professionnels / Nous connaître / Qualité de service / Indicateur » : [CAF - Indicateurs de qualité de service](#)).
- La mise à jour de l'infographie [*BSA2025\_Infographie\_Nationale.pdf*] accessible sur la page des indicateurs de qualité de service de la branche Famille sur le site [caf.fr](https://caf.fr) en cliquant sur :

Vous pouvez retrouver le détail du [baromètre de satisfaction](#).

([Barometre satisfaction allocataire 2025.pdf](#))

- Un mailing aux allocataires ayant répondu à l'enquête et ayant souhaité recevoir par courriel une synthèse des résultats au niveau national. En 2025, cela concerne 65 421 allocataires. Le lien vers la page des indicateurs de qualité de service de la branche Famille sur le site [caf.fr](https://caf.fr) ainsi que l'infographie leur seront envoyés au 1<sup>er</sup> trimestre 2026.

## 2. Communication des résultats locaux 2025 du baromètre de satisfaction et les modalités de diffusion

Cette instruction technique vise à transmettre les résultats par Caf et permettre à vos collaborateurs (chargés d'études, collaborateurs en charge de la relation de service, chargés de communication, contributeurs au [caf.fr](https://caf.fr)) de préparer les différents supports de communication :

1. Fichier Excel contenant les résultats par Caf [*BSA2025\_Resultats\_Caf.xlsx*] ;
2. Page locale du [caf.fr](https://caf.fr) « indicateurs de qualité de service » à mettre à jour (sur le modèle de la présentation de la page nationale : [CAF - Indicateurs de qualité de service](#)) ;
3. Infographie avec les résultats par Caf à mettre à jour ([*BSA\_indicateursAI\_Local.zip*] sur le modèle de l'infographie nationale [*BSA2025\_infographie\_nationale.pdf*]) et à insérer sur la page « indicateurs de qualité de service » du [caf.fr](https://caf.fr).

## 2.1. Transmission des résultats locaux

Vous trouverez dans le fichier [*Excel BSA2025\_Resultats\_Caf.xlsx*] les niveaux de satisfaction des allocataires concernant l'offre de service par Caf :

- Satisfaction globale des services de la Caf
- Satisfaction générale et détaillée du site Internet caf.fr
- Satisfaction concernant les consultations de l'application mobile
- Satisfaction générale et détaillée des échanges téléphoniques avec la Caf
- Satisfaction générale et détaillée des visites en accueil (à la Caf ou chez un partenaire)
- Satisfaction concernant les écrits (courriers et courriels)
- Satisfaction concernant la constitution du dossier

Ce fichier comporte plusieurs onglets :

- **ACCUEIL** : sélection de votre organisme par un menu déroulant pour afficher les résultats de la Caf dans chaque onglet ;
- **DONNEES\_DETAILLEES** : résultats pour les différents items de satisfaction des allocataires par Caf avec une comparaison avec le niveau national ;
- **DONNEES\_INFOGRAPHIE** : instructions et données à mettre à jour dans l'infographie 2025 (fichier pdf) ;
- **DONNEES\_PAGES\_LOCALES\_CAF\_FR** : indicateurs par Caf à mettre à jour sur les pages locales du caf.fr

Les chargés d'études de votre Caf pourront retrouver ce document ainsi que toutes les informations concernant le dispositif sur le [Sharepoint métier RES – Recherche Etudes et statistiques](#), rubrique « Du côté des données », page « Ecoute usagers ».


La base complète des résultats « **SATISN25** » est disponible sur le fileshare (*Orga000\public\dser\Barometre\_satisfaction\_allocataires*) et dans le répertoire *prd\_projets/prj\_dser* dans l'environnement Exposition de databricks. Le dictionnaire des variables est disponible [ici](#).

## 2.2. Mise à jour des indicateurs de qualité de service sur les pages locales du caf.fr









La publication des indicateurs de qualité de service de la branche Famille s'inscrit dans le cadre du programme « Transparence sur la qualité et l'efficacité des services publics » impulsé par la Direction interministérielle de la transformation publique.

Il s'agit de mettre à jour les éléments suivants :

### Taux de satisfaction (année 2025)\*

	87 % des allocataires sont satisfaits de la qualité de service globale de la Caf
---	--

### Les allocataires sont satisfaits à ...

	91 % du site internet		82 % des appels téléphoniques
	87 % des visites à l'accueil		95 % de l'application mobile
	80 % de la clarté de nos réponses aux mails		93 % de la clarté de nos courriers
	90 % de la facilité à faire leur demande de prestation sur caf.fr		83 % des délais entre la demande et le paiement de la prestation

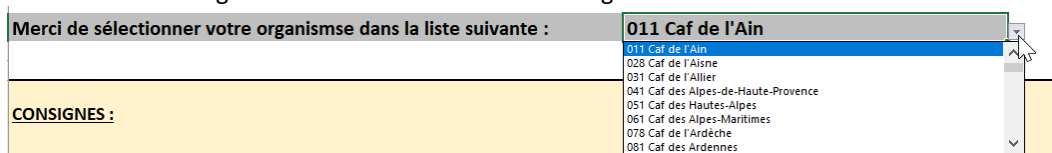
\* Source : Baromètre de satisfaction 2025 réalisé auprès d'un échantillon de 141 324 allocataires.

Vous pouvez retrouver le détail du [baromètre de satisfaction](#).

Plus d'info sur la transparence des services publics : [www.plus.transformation.gouv.fr](http://www.plus.transformation.gouv.fr).

### Etapes à suivre pour actualiser votre page locale du caf.fr :

- Ouvrir le fichier Excel [*BSA2025\_Resultats\_Caf\_VF.xlsx*] :
  - Dans l'onglet **ACCUEIL** : sélectionner votre organisme dans le menu déroulant



- Puis aller sur l'onglet **DONNEES\_PAGES\_LOCALES\_CAF\_FR** :



Assurez-vous qu'il s'agisse bien de votre organisme dans le bandeau en haut de la page.

- Aller sur DRUPAL et sélectionner le bloc « Délais de traitement / Indicateurs de satisfaction » et renseigner les champs à l'aide des données présentes dans le fichier Excel (éléments en vert). Il est également préconisé de mettre en ligne l'infographie locale (fichier pdf) sur cette page du caf.fr.

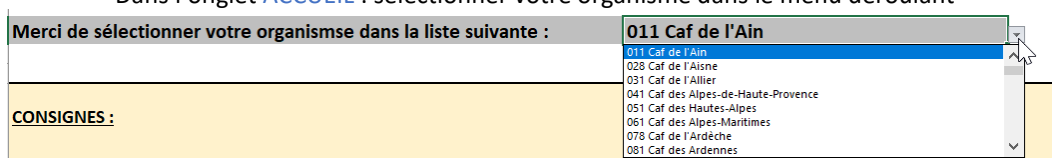
### 2.3. Mise à jour de l'infographie locale

Afin de préparer l'infographie locale d'une page au format PDF, il conviendra de solliciter un chargé de communication au sein de votre organisme.

L'infographie nationale est transmise en annexe [BSA2025\_Infographie\_Nationale.pdf] à titre de modèle.

#### Etapes pour la réalisation de l'infographie PDF locale :

- Ouvrir le fichier Excel [BSA2025\_Resultats\_Caf\_VF.xlsx] :
  - Dans l'onglet **ACCUEIL** : sélectionner votre organisme dans le menu déroulant



- Puis aller sur l'onglet **DONNEES\_INFOGRAPHIE** :



Assurez-vous qu'il s'agisse bien de votre organisme dans le bandeau en haut de la page.

- Dézipper le dossier [BSA\_indicateursAI\_local\_CAF.zip] et ouvrir le fichier Indesign [22122025\_BSA\_indicateursAI\_local.indd] :
  - Ajouter le logo de la Caf
  - Compléter et/ou modifier les éléments à partir des instructions fournies dans le fichier Excel
- Produire le fichier PDF et l'enregistrer sous le nom suivant [Infographie\_BSA\_2025\_CafXXX.pdf].