

E-sentiel 178

D'après [le baromètre de satisfaction 2017](#), les usagers donnent une note de 7,3 sur 10 aux services des Caf

La dernière parution de [l'E-sentiel](#), disponible sur www.caf.fr, livre les résultats du baromètre de satisfaction* des allocataires sur les services proposés par la branche Famille. Inscrit dans la dernière Convention d'objectifs et de gestion (2013-2017), ce baromètre permet de suivre l'évolution de la qualité du service rendu aux usagers, et confirme la progression de l'usage du digital.

En 2017, les allocataires sont globalement satisfaits de la qualité de service des Caf, avec une note de 7,3/10, un chiffre qui reste stable depuis 2014, et ce, quel que soit le profil des usagers. Il est important de noter que ce sont les usagers les plus précaires qui ont l'appréciation la meilleure : 7,48/10.

Depuis 2014, les résultats du baromètre montrent une nette progression des modes de contacts numériques, y compris de la part des allocataires les plus précaires, avec :

- Le site internet www.caf.fr, le canal de contact le plus apprécié des allocataires (7,57 en 2017), et de plus en plus utilisé (+8,7%) depuis 2014.

64% des allocataires qui contactent leur Caf indiquent l'avoir consulté, notamment les plus précaires et les bénéficiaires d'une prestation familiale.

- Les courriels représentent le second mode de contact le plus utilisé, avec une progression de 24% depuis 2014. Les allocataires ont également recours à l'application « Mon compte » (+ 27% d'utilisation par rapport à 2016). Depuis 2014, le nombre d'utilisateurs de l'application a quasi triplé, passant de 10% à 28% en 2017.

Quant aux autres modes de contacts, tels que la téléphonie ou l'accueil en agence, la satisfaction des allocataires progresse, même si les temps d'attentes sont encore jugés trop longs. Les usagers attendent également des améliorations de l'information délivrée par la Caf, notamment sur les changements de droits ou le montant à percevoir après une demande de prestation, ainsi que du traitement des réclamations.

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, ainsi qu'à l'accompagnement des personnes éloignées du numérique. Des projets sont également entamés pour améliorer l'efficacité des autres modes de contact, tels que la téléphonie ou les courriers. Sont notamment ciblés les courriers de notification des indus, ou encore la gestion des réclamations avec une attention portée sur les délais de traitement.

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

**Depuis 2014, la Cnaf réalise un baromètre annuel de satisfaction de la relation de service auprès des allocataires, qui permet de connaître leurs motifs de satisfaction, mais également leurs attentes. Ce baromètre 2017 a été réalisé à partir d'un échantillon d'allocataires interrogés par un prestataire externe sur internet, puis par téléphone entre le 12 septembre et le 11 octobre 2017.*



Contact presse

Virginie Rault
01 45 65 68 84
presse@cnafr.fr