

Plus de 24 millions de visites par mois sur l'appli « Caf – mon compte »

Les Caisses d'allocations familiales poursuivent leur évolution numérique adaptée aux besoins des publics : l'application compte plus de 7,5 millions de téléchargements, et les 10 millions d'utilisateurs du site www.caf.fr ont désormais à leur disposition un chatbot conçu avec des utilisateurs pour des réponses rapides et claires à leurs questions les plus fréquentes.

Avec 7,5 millions de téléchargements depuis sa création en 2014, l'application Caf-Mon Compte est plébiscitée par les usagers : en offrant un accès simplifié aux services, elle permet aux personnes moins à l'aise avec un ordinateur de réaliser leurs démarches courantes ou récurrentes. Véritable levier d'inclusion, l'application mobile est désormais autant utilisée que le site www.caf.fr.

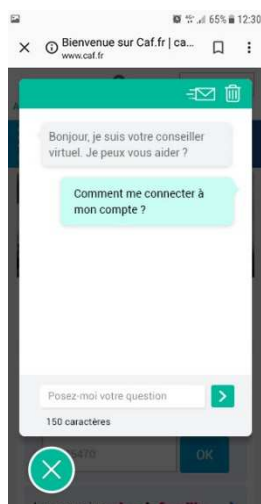
Celui-ci compte également 21 millions de visites chaque mois dans l'espace personnel « Mon compte » sur www.caf.fr, et plus de 350 millions de visites sur l'ensemble du site en 2018 (+4% par rapport à 2017).

80% des démarches en lignes disponibles pour bénéficier d'une prestation ou déclarer sa situation, par exemple, sont réalisées par les usagers des Caf, avec ses 1 300 points d'accueils répartis sur le territoire et les appels téléphoniques.



Contact presse

Virginie Rault
01 45 65 68 84
Jackie Edi
01 45 65 68 91
presse@cnafr.fr



Ainsi, le chatbot, mis en ligne en avril dernier, a répondu à 90% des 35 000 questions posées par jour, en complétant avec un relais vers l'information disponible sur le site. Il sera également disponible à partir de cet été sur l'application mobile Caf-Mon Compte.

A l'instar de l'ensemble des services en ligne des Allocations familiales, ce conseiller virtuel a été élaboré en tenant compte de l'avis des usagers qui testent les nouveaux services, et notamment leur ergonomie et leur facilité de navigation, ainsi que la compréhension des termes utilisés.

Cette démarche de co-conception des services destinés aux utilisateurs a été complétée en début d'année 2019 avec l'ouverture de la plateforme <https://www.la-caf-a-votre-ecoute.caf.fr> qui permet d'associer les usagers à des focus groupe ou de recueillir leurs avis en ligne sur des évolutions futures.