

La qualité de service des caisses d'Allocations familiales perçue par leurs usagers

La Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) réalise, depuis 2014, un baromètre annuel de satisfaction de la relation de service. Celui-ci a pour objectif de rendre compte de la perception qu'ont les usagers de la qualité du service qui leur est rendu.

Cette troisième vague, d'une ampleur plus importante que les deux premiers baromètres, permet d'obtenir des résultats pour chaque caisse d'Allocations familiales (Caf).

Concernant les résultats nationaux, la satisfaction globale reste stable par rapport aux précédentes années avec une note moyenne de 7,31/10. Le site caf.fr reste le canal de contact le plus utilisé et le plus apprécié par les allocataires avec la note de 7,55/10. L'accueil sur rendez-vous est toujours bien apprécié par les allocataires (7,34/10) ainsi que les visites à la Caf (7,02/10). Le traitement des appels téléphoniques et les délais de traitement des courriers restent, quant à eux, moins bien évalués avec notamment une baisse significative au plan statistique de leur appréciation par rapport à 2015. Cette enquête montre aussi une relative homogénéité de la perception de la qualité de service globale dans le réseau. Les allocataires expriment toujours des attentes d'amélioration sur les courriers et les informations reçues de la Caf, sur le téléphone au niveau du serveur vocal et du temps d'attente avant d'être mis en relation avec un conseiller, sur l'attente à l'accueil et enfin sur le traitement des courriels et des réclamations. Cette enquête s'est déroulée dans un contexte où la branche Famille a connu un accroissement de 6 % de son nombre d'allocataires, en raison de la mise en place de la prime d'activité.



La branche Famille s'est dotée depuis 2014 d'un baromètre annuel national de satisfaction des allocataires qui s'inscrit, selon le texte de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2013-2017, dans une démarche élargie d'écoute des usagers et d'évaluation de la relation de service des Caf (encadrés 1 et 2). L'objectif est de connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des allocataires mais également de dégager leurs attentes inhérentes aux services rendus par leur Caf. La vague 2016 permet de suivre les évolutions depuis 2014 ainsi que de détecter d'éventuels écarts au sein du réseau.

La satisfaction globale, qui demeure stable avec une note de 7,31/10, est toujours plus élevée pour les allocataires les plus précaires

La satisfaction globale des allocataires relative aux services rendus par leur Caf est stable depuis le début de la Cog, avec une note moyenne de 7,31/10 en 2016 [7,30 en 2014 et 7,32/10 en 2015 (graphique 1)]. Les allocataires les plus précaires sont, comme en 2015, ceux qui donnent la note la plus élevée (7,48 contre 7,27 pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 7,10 pour ceux d'une prestation famille). La note de satisfaction globale varie dans le réseau entre 6,85/10 et 7,81/10, la moitié des Caf ayant une note comprise entre 7,23 et

7,45. Ainsi la qualité de service perçue semble être assez homogène au sein du réseau.

Comme en 2015, 86 % des allocataires ont contacté la Caf au cours des 12 mois précédant l'enquête notamment les plus précaires : 94,1 % contre 83,3 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 76,5 % pour ceux d'une prestation famille.

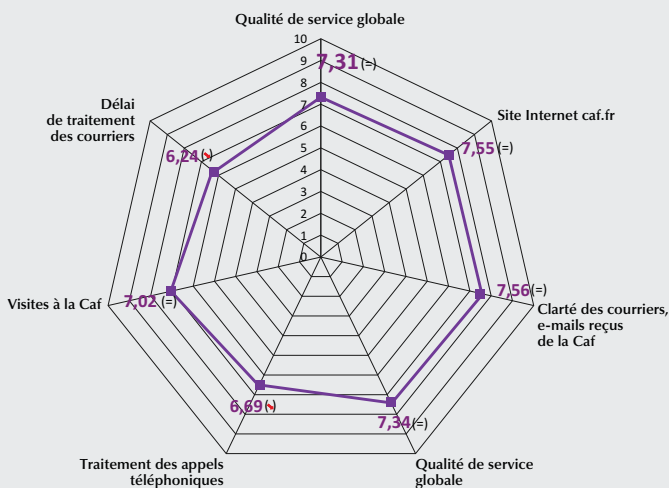
Un site internet qui demeure bien évalué

Comme les années précédentes, le site caf.fr reste le canal de communication le plus utilisé (63 % des allocataires ayant contacté la Caf par ce biais, + 4,5 % par rapport à 2015) et le mieux noté avec une note moyenne de 7,55/10. L'écart entre Caf est moins important, avec des notes variant entre 7,25 et 7,88, ce qui s'explique sans doute par l'importance des rubriques nationales dans ce site. Les allocataires les plus précaires en sont les plus satisfaits, avec une moyenne de 7,74 contre 7,39 pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 7,38 pour ceux d'une prestation famille.

Plus de la moitié des allocataires ayant eu recours au caf.fr en 2016 ont déclaré une fréquence de consultation d'au moins une fois par mois (53 %, dont 27 % plusieurs fois par mois). La satisfaction relative à caf.fr



Graphique 1 – Note de satisfaction sur une échelle de 10 sur les services de la Caf



Source : Cnaf – Dser.

Note de lecture : les allocataires évaluent la qualité de service à 7,31/10, chiffre stable par rapport à 2015

est globalement bonne mais elle a cependant tendance à diminuer légèrement depuis 2014. L'espace personnel « Mon Compte » et la simplicité de navigation sont toujours très appréciés avec respectivement 95 % d'allocataires satisfaits (dont 44 % de très satisfaits) et 92 % satisfaits (dont 38 % de très satisfaits). Comme l'an passé, les items relatifs aux courriers sont les moins satisfaisants, leur évaluation est en nette baisse par rapport à 2015 :

- 34 % d'insatisfaits sur le délai de réponse (25 % en 2015) ;
- 30 % d'insatisfaits sur le contenu de la réponse (24 % en 2015).

Le recours à l'application mobile augmente fortement en un an avec 24 % d'utilisateurs en plus en 2016. Plus d'un allocataire, ayant contacté la Caf, sur cinq l'a utilisé au moins une fois au cours des 12 mois précédant l'enquête. Cette progression dans l'utilisation de l'application est encore plus importante chez les bénéficiaires d'une aide au logement (+ 30 %) ou d'une prestation famille (+ 35 %).

Le téléphone et le courrier sont moins utilisés et leur perception continue à se dégrader

De fortes évolutions sont également à noter au niveau du recours au téléphone (30 % des allocataires ayant contacté la Caf ont utilisé le téléphone) et au courrier (envoyé ou déposé à l'accueil, 28 % des allocataires ayant contacté la Caf). En effet, on observe, par rapport à 2015, une baisse respective de 13 % et 12 %. Ces évolutions sont plus marquées chez les allocataires les plus précaires : - 17 % pour le recours au téléphone et - 22 % pour le courrier. Ce constat est certainement lié à la mise en place de la prime d'activité qui avait pour objectif d'être 100 % dématérialisée.

Le traitement des appels téléphoniques et le délai de traitement des courriers sont, comme les années précédentes, les deux éléments de la relation de service les moins bien évalués

par les allocataires avec une dégradation par rapport à 2015 (graphique 1). Le téléphone obtient ainsi en 2016 une note de 6,69/10 (6,92 en 2015), avec des résultats allant de 6,00 à 7,42/10 selon les Caf (la moitié des Caf se situent entre 6,55 et 7,03/10).

L'appréciation du serveur vocal pour trouver l'information recherchée est moins bonne qu'en 2015 et passe sous la barre des 70 % d'allocataires satisfaits [72 % en 2015 (graphique 2)]. Les bénéficiaires d'une prestation famille sont toujours les moins satisfaits de ce service : 66 % de satisfaits contre 71 % pour les allocataires les plus précaires.

ENCADRÉ 1

Méthodologie

Un échantillon de 606 000 allocataires a été tiré par la direction des statistiques, des études et de la recherche de la Cnaf à partir du fichier allocataires de juin. Il a été stratifié en fonction des prestations perçues par l'allocataire :

- poids de gestion fort : bénéficiaires de la prime d'activité (nouvelle prestation en 2016), du revenu de solidarité active (Rsa), de l'allocation aux adultes handicapés (Aah), de l'allocation différentielle, de l'allocation de soutien familial (Asf) et du revenu de solidarité (Rso) ; dans ce numéro de *l'e-ssentiel*, cette strate est nommée « les allocataires les plus précaires » ;
- poids de gestion intermédiaire : bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement (Apl), de l'allocation de logement à caractère social (Als) et de l'allocation de logement à caractère familial (Alf) ; cette strate est nommée « les bénéficiaires d'une aide au logement » ;
- poids de gestion normal : bénéficiaires des allocations familiales (Af), du complément familial (Cf), de l'allocation d'éducation spéciale (Aes), de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), de l'allocation journalière de présence parentale (Ajpp) ; cette strate est nommée « les bénéficiaires d'une prestation famille ».

Le questionnaire (12 minutes en moyenne) comprenait :

- un socle commun orienté principalement vers une évaluation du service proposé aux allocataires : satisfaction sur caf.fr, accueil physique, téléphone, courriers, constitution et gestion du dossier, réclamations et opinion globale de la qualité de service assurée par la Caf. Une question ouverte a également été introduite sur les axes d'amélioration souhaités par les allocataires ;
- un focus avec une thématique variable d'une année sur l'autre. En 2016, le focus porte sur les nouvelles modalités d'accueil (sur rendez-vous et ordinateur PC en libre-service) ;

Entre le 5 septembre et le 15 novembre 2016, Ipsos a recueilli, par Internet puis par téléphone, l'avis de 1 000 allocataires par Caf (soit un total de 101 092 réponses au niveau national) sur le service rendu par leur Caf ; Les résultats de l'enquête ont été redressés pour pouvoir généraliser les résultats à l'ensemble des allocataires et pour comparer les organismes entre eux (Caf entre elles ou Caf avec le national).

L'insatisfaction sur le temps d'attente avant une mise en relation avec un conseiller, déjà élevée en 2014 et 2015, augmente encore en 2016 pour atteindre 52 % d'allocataires insatisfaits dont 21 % de pas du tout satisfaits (14 % en 2015). Depuis 2014, pas moins de dix points de satisfaction ont été perdus sur cet item. Les autres facteurs, bien que mieux perçus, sont également moins bien notés qu'en 2015 :

- la clarté de la réponse apportée : 76 % d'allocataires satisfaits ;
- l'amabilité des conseillers : 86 % d'allocataires satisfaits (88 % en 2015) ;
- les horaires d'accueil téléphonique : 74 % d'allocataires satisfaits (77 % en 2015).

En ce qui concerne les courriers, leur clarté et celle des courriers reçus de la Caf est appréciée des allocataires, avec une note de 7,56/10. En revanche, leur délai de traitement reste insatisfaisant avec une note moyenne de 6,24/10, en baisse par rapport à 2015 (6,35). Cette note va de 5,39 à 7,27/10 au sein du réseau, avec la moitié des Caf se situant dans un intervalle allant de 6,12 à 6,57/10. Transmettre un document complémentaire ou une pièce justificative est logiquement le premier motif d'envoi d'un courrier à sa Caf (65 %), suivi du signalement d'un changement de situation (33 %). Enfin, 28 % des allocataires utilisent encore ce canal pour effectuer une demande de prestation, proportion qui baisse peu malgré le développement des téléprocédures.

Une satisfaction plus importante sur l'accueil sur rendez-vous mais des disparités de ressenti sur la qualité de l'accueil entre Caf

Comme pour le téléphone et le courrier, le recours au déplacement à l'accueil pour contacter la Caf diminue également mais dans des proportions moindres : - 8 % par rapport à 2015, pour

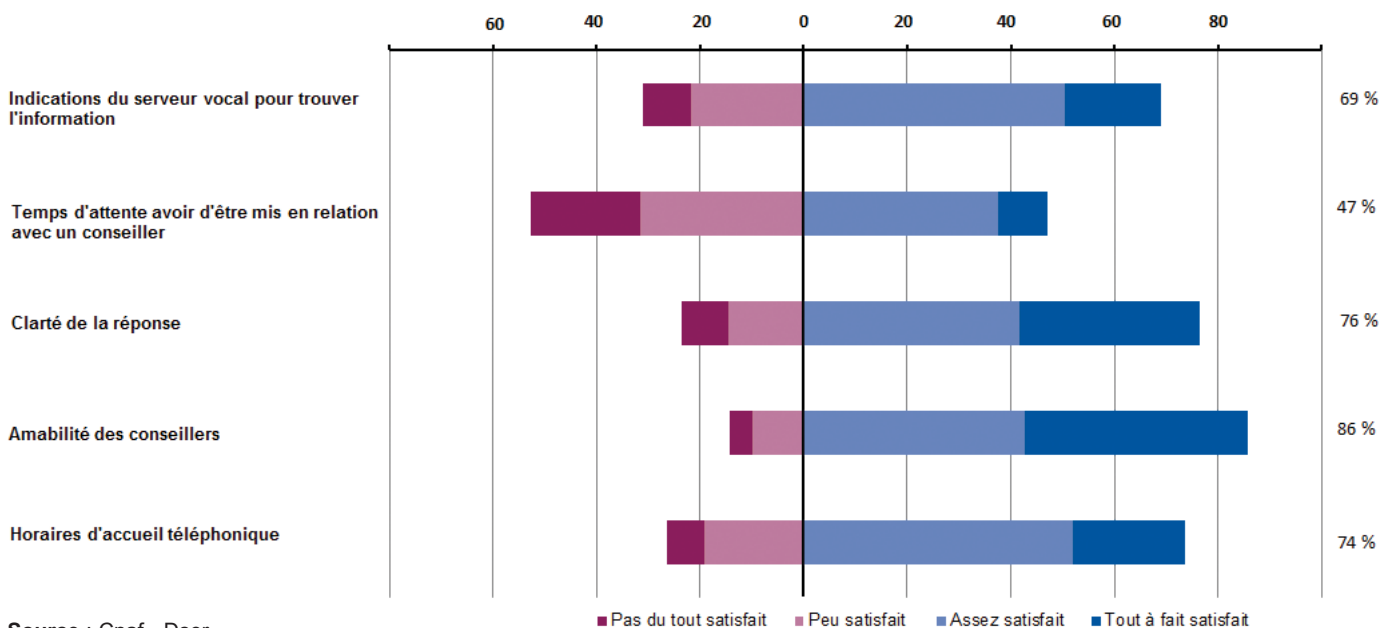
atteindre une proportion de 27 % des allocataires ayant contacté la Caf par ce canal.

La note est stable par rapport à l'exercice précédent avec une note moyenne de 7,02 en 2016 contre 7,05/10 en 2015. Néanmoins, les allocataires reçus en accueil sur rendez-vous sont globalement plus satisfaits de cette offre de service que ceux ayant bénéficié d'un accueil « classique » puisqu'ils attribuent une note de 7,34/10 en 2016. La dispersion de note entre Caf est plus importante pour cet item (de 6,05 à 7,75/10) que pour celles relatives à caf.fr et à la qualité de service global.

Le temps d'attente est encore un élément d'insatisfaction et son appréciation se dégrade par rapport à 2015 puisque 40 % des allocataires n'en sont pas satisfaits (35 % en 2015), dont 16 % de pas du tout satisfaits. La satisfaction sur cet item baisse assez fortement pour tous les allocataires allant jusqu'à - 10 % pour ceux d'une aide au logement. La satisfaction relative au confort des locaux et à la réponse apportée à la demande de l'allocataire (même si elle diminue par rapport à 2015) reste bonne, avec près de 80 % d'allocataires satisfaits. Des appréciations toujours très positives sont émises sur l'amabilité du conseiller (88 % de satisfaits, dont 46 % de très satisfaits). Les horaires d'ouverture restent moyennement satisfaisants (74 %) mais cette appréciation est, comme en 2015, variable selon le profil des allocataires : 77 % pour les allocataires les plus précaires, 73 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 68 % pour ceux d'une prestation famille.

Un tiers des allocataires s'étant déplacé à l'accueil a déclaré avoir obtenu un rendez-vous, principalement pris lors d'une précédente visite ou par caf.fr. Les niveaux de satisfaction diminuent sur l'ensemble des critères évalués concernant cette modalité d'accueil. Le délai pour obtenir un rendez-vous

Graphique 2 – Satisfaction des allocataires sur le téléphone



est l'élément qui connaît la plus grande baisse de satisfaction (- 10 % par rapport à 2015). Néanmoins, le respect de l'heure du rendez-vous, la durée de celui-ci ainsi que les

réponses qui y sont apportées sont appréciés des allocataires avec respectivement 88 %, 86 % et 80 % d'allocataires satisfaits.

ENCADRÉ 2

Méthodologie

Le dispositif mis en place depuis la Cog 2013-2017 a pour spécificité d'être multimodes de recueil : Internet et téléphone. Or, nous avons pu constater que les réponses données par les allocataires répondant par Internet et ceux par téléphone sont différentes, dans le sens où un allocataire mécontent a plus de chance de répondre à un questionnaire par Internet qu'un allocataire satisfait du service de la Caf. Entre également en compte dans l'interrogation par téléphone, le biais de désirabilité sociale, c'est-à-dire la tendance à donner un avis plus favorable en raison de la présence d'un enquêteur. La littérature montre que les réponses par Internet ne sont pas distribuées de façon aléatoire.

Afin de réduire ce biais potentiel, l'exploitation de l'enquête a été réalisée sur le seul échantillon des répondants par téléphone après avoir mis en place un redressement sur les variables sociodémographiques pour extrapoler les résultats à l'ensemble de la population allocataire.

Sur la base des répondants par téléphone, la note de satisfaction globale passe à 7,49/10 (au lieu de 7,31 sur la base totale). Les différences s'observent principalement sur :

- l'accueil sur rendez-vous : note de 7,79/10, supérieure de 6,1 % par rapport à l'ensemble de la base des répondants (7,34/10). Cette évolution est plus marquée chez les bénéficiaires d'une prestation famille (+7,2 %) ;

- le délai de traitement des courriers : note de 6,60/10 supérieure de 5,8 % par rapport à la note moyenne de l'ensemble des répondants (6,24) ;

- le traitement des appels téléphoniques : note de 7,06/10, supérieure de 5,5 % par rapport à la note moyenne de l'ensemble des répondants (6,69/10) ;

- les visites à la Caf : note de 7,39, supérieure de 5,3 % contre 7,02/10 pour l'ensemble des répondants.

La satisfaction est meilleure sur cette base restreinte pour tous les axes évalués. Elle est particulièrement meilleure sur les items évalués les plus sévèrement. Notre base globale comprenant 70 % de répondants par Internet, les réponses de ces allocataires impactent donc négativement l'appréciation des services de la Caf. Partant de l'hypothèse que les allocataires plus insatisfaits ont une probabilité plus grande de répondre aux enquêtes en ligne, il serait donc intéressant de prioriser les actions sur ces items pour faire progresser la satisfaction des allocataires les moins satisfaits des services de la Caf.

Des besoins d'information toujours forts

Plus de quatre allocataires sur cinq ayant fait une demande de prestation sont satisfaits du nombre de documents à fournir (proportion en augmentation par rapport à 2015 : 77,6 % contre 73,6 %). Les allocataires sont moyennement satisfaits des informations fournies par la Caf sur :

- les conditions d'obtention d'une prestation : 71,3 % de satisfaits ;

- le montant à recevoir : 71,5 % de satisfaits ;

- les changements de droits : 72,8 % de satisfaits.

Le délai entre la demande et le paiement d'une prestation reste insatisfaisant pour 34,4 % des allocataires ayant effectué ce type de démarche. Comme les années précédentes, ils apprécient la régularité du paiement des prestations : 91 % de satisfaits dont 54 % de très satisfaits.

Le baromètre 2017 permettra de voir si les améliorations en cours, sur la refonte du caf.fr ou l'effort de clarté porté sur les courriels, et la poursuite des actions menées dans le cadre de la mise en œuvre de l'accueil sur rendez-vous répondront aux attentes et besoins des usagers exprimés en 2016.

La branche Famille est transparente sur ses engagements de services en rendant compte de cette enquête et en mettant sur Cafdata, l'Open data des Allocations familiales, les données détaillées et les résultats obtenus en matière d'engagement de services.

Magali Le-Tiec ■
Cnaf – Dser

■ Pour en savoir plus

- Chantel C., Chilin K., Legal A., Legendre E., Reduron V. Van Wassenhove T., 2017, Prestations versées par les Caf : instauration de la prime d'activité et hausse de 6,2 % du nombre de foyers allocataires en 2016, *l'e-ssentiel* n° 171.
- Le-Tiec M., Vérité C., 2015, Le baromètre de satisfaction des allocataires, une évaluation de la relation de service des caisses d'Allocations familiales, *l'e-ssentiel*, n° 154.
- Le-Tiec M., Vérité C., 2016, À l'écoute des allocataires des caisses d'Allocations familiales : le baromètre de satisfaction 2015, *l'e-ssentiel*, n° 161.

Directeur de la publication
Daniel Lenoir
Directeur de la publication délégué
Bernard Tapie

Rédactrice en chef
Lucienne Hontarrède
Maquettistes
Henri Montulet
Renaud Mundabi

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle
75 685 Paris Cedex 14
Tél. : 01 45 65 52 52
N° ISSN : 1638 - 1769