

Relations Caf / Partenaires : écoute usagers 2022

Synthèse des résultats

Contexte et méthodologie :

La Cnaf et le réseau des Caf travaillent sur une **démarche de qualité de service spécifique aux partenaires**. Afin de disposer d'un diagnostic, le Cnam (centre national d'appui aux métiers de la branche Famille) a été saisi et a donc interrogé les partenaires sur :



Leur connaissance de l'offre de service et le fonctionnement de la Caf ;



Leur relation avec la Caf ;



Leur compréhension des démarches Caf et difficultés associées ;



Leurs attentes et besoins vis-à-vis de la Caf.

Une première phase d'étude a eu lieu au printemps 2022 via un questionnaire en ligne.



102 partenaires isérois
de profils différents ont participé.

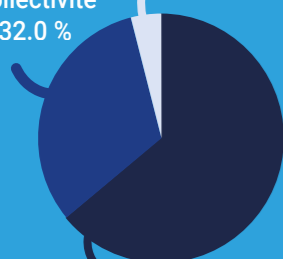
En septembre 2022, une seconde phase d'étude s'est appuyée sur des entretiens individuels anonymes (environ 30 minutes par téléphone) aux partenaires action sociale des Caf 17, 21, 28, 38 et 93.



22 partenaires
des 5 Caf ont été interrogés.

Les répondants représentés dans cette étude exercent leur activité au sein :

d'une collectivité locale : 32.0 %
d'une entreprise : 4.0 %



d'une association : 64.0 %

Les activités des structures interrogées sont financées par la Caf et intégrées à la CTG pour 58%.

La « structure type » de cette étude perçoit des financements principalement pour des actions à destination des enfants ou des jeunes (58%).

- Une bonne connaissance de la Caf par les partenaires (missions, offre de service en ligne, ce que la Caf peut apporter, les éléments liés à la convention partenariale, les informations à transmettre à la Caf, les démarches ou documents nécessaires pour bénéficier de prestations). Cependant, il est à observer une méconnaissance de la possibilité de percevoir des subventions d'investissement (plus d'un tiers déclarent mal connaître ce dispositif). Les temps d'informations thématiques sont également peu connus ou peu utilisés.



- Des outils globalement satisfaisants mais pas faciles d'utilisation et incomplets d'autant plus que les partenaires n'ont pas suivi de formation à leur utilisation. Les démarches simplifiées par la dématérialisation restent fastidieuses sur certains points et chronophages.
- Une lourdeur et un manque de souplesse sont reprochés aux modalités administratives encadrant la relation partenariale avec la Caf (convention partenariale, les informations et documents à transmettre ...).
- Les appels à projets méritent une meilleure adaptation aux territoires ou aux besoins nouveaux avec des délais allongés pour y répondre et une durée d'exécution plus longue.



- Les contacts avec la Caf sont jugés satisfaisants (délai, facilité, caractère complet de la réponse) tout comme la clarté des courriers. Leur interlocuteur est bien identifié.



- L'information sur la date du paiement est insuffisamment anticipée et les notifications sont incomplètes.
- Un des points les plus importants relevés par les partenaires est que la relation avec la Caf est privilégiée et personnalisée.



27% des sondés ont eu un contrôle Caf au cours des 24 derniers mois et pour ces partenaires ce contrôle a joué un rôle pédagogique (meilleure appréhension de la législation, amélioration des pratiques de gestion).



- Nécessité de mieux former et accompagner les partenaires sur le volet budgétaire ou financier.
- Pour la quasi unanimité des répondants (99%), le financement de la Caf est essentiel pour la réalisation des projets ou le fonctionnement de leurs équipements. Cependant, ils sont jugés insuffisants et parfois peu adaptés aux réalités du territoire ou au public accompagné.