

Baromètre de satisfaction :

Les allocataires des Caf sont globalement satisfaits : La note moyenne de satisfaction globale est de 7,31/10

Afin de suivre la perception de la qualité de service rendue aux allocataires, la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) réalise, depuis 2014, un baromètre annuel de satisfaction de la relation de service.

Dans la troisième vague de cette enquête, le résultat national de satisfaction globale demeure stable par rapport aux années précédentes avec une note de 7,31/10 attribuée par les allocataires (contre 7,32/10 en 2015).

Le site internet Caf.fr reste le canal de communication le plus apprécié par les allocataires (7,55/10). Le recours à l'application mobile a fortement augmenté avec 24% d'utilisateurs en plus en 2016.

L'accueil sur rendez-vous, également apprécié des allocataires, recueille une note de 7,34/10 en 2016.

En revanche, le taux de satisfaction concernant le traitement des appels téléphoniques et des délais de traitement des courriers est plus faible, (en baisse par rapport à 2015). Les allocataires expriment toujours des attentes d'amélioration sur les courriers et les informations de la part 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 autour du premier mois de 2016, dans un contexte où les Caf ont assuré le flux de gestion important de la prime d'activité dont le succès dépasse les prévisions gouvernementales.

Daniel Lenoir, directeur général de la Caisse nationale des Allocations familiales : « *Au demeurant, des actions d'amélioration sont en cours sur le site Caf.fr, sur la généralisation de l'accueil sur rendez-vous, sur la clarté des courriers mais également sur l'amélioration de la réponse téléphonique, dont l'enquête de 2017 permettra de vérifier si elles ont porté leurs fruits.*

Avec cette enquête annuelle, la branche Famille s'est dotée d'un outil de pilotage de la qualité de la relation de service dans un souci de transparence sur ses résultats comme en témoigne la publication de cette enquête et les données publiées sur Cafdata. »

**Découvrez les résultats du baromètre de satisfaction dans
[l'E-ssentiel n°173.](#)**



Contact presse

Laetitia Bolumbe
01 45 65 68 65
presse@cnaf.fr