

Le baromètre de satisfaction des allocataires : une évaluation de la relation de service des caisses d'Allocations familiales

En 2014, la branche Famille s'est dotée d'un baromètre annuel de satisfaction des allocataires qui ouvre une nouvelle série d'enquêtes dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2013 – 2017. Ce nouveau dispositif s'inscrit dans une démarche élargie d'écoute des usagers et d'évaluation de la relation de service des caisses d'Allocations familiales (Caf).

Pour cette première édition, les allocataires attribuent une note moyenne de 7,3 sur 10 à la qualité de service globale, ce qui est un score correct dans le domaine des services mais qui laisse cependant des marges de progression. Entre octobre 2013 et octobre 2014, 85 % des allocataires déclarent avoir eu un contact avec leur Caf. Le site Internet caf.fr est le canal le plus utilisé et le plus apprécié avec une note moyenne de 7,6 sur 10. L'offre mobile et l'accueil sur rendez-vous, bien que récemment mis en place, semblent satisfaire les allocataires, confirmant ainsi les orientations institutionnelles. Parallèlement, des pistes d'amélioration se dessinent sur les délais de traitement, les temps d'attente au téléphone et au guichet ainsi que sur les informations fournies sur les dossiers des allocataires.



Un nouveau dispositif d'enquêtes a été mis en place à la suite des recommandations du rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) de 2011¹ et à l'inscription dans la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) d'une enquête annuelle et non plus quadriennale. Ce dispositif annuel d'enquêtes vise à mieux intégrer les enquêtes de satisfaction dans la vie du réseau, en cohérence avec le développement d'une stratégie globale de la relation de service avec les allocataires. L'objectif est double : suivre plus régulièrement la qualité des engagements de service et les attentes des allocataires. Concrètement, la branche Famille se dote ainsi d'une mesure fine de la satisfaction nationale comparable d'année en année.

Une nouvelle série d'enquêtes de satisfaction pour la Cog

Pour la première fois, le baromètre 2014 a été administré par Internet et par téléphone à 10 000 allocataires. Il va ainsi servir de référence pour mesurer les évolutions de la qualité de service de la branche Famille et répondre au mieux aux besoins des allocataires. Il a pour objectif de :

- apprécier et mesurer la satisfaction et l'insatisfaction des allocataires sur le service rendu ;
- connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des allocataires en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service ;
- dégager les attentes des allocataires à l'égard des services rendus ;
- mesurer les évolutions des résultats au cours de la Cog.

En 2016, une nouvelle enquête sera mise en place et permettra d'obtenir des résultats représentatifs par Caf.

Une note moyenne de 7,3 sur 10 de la qualité de service globale, plus élevée pour les allocataires les plus précaires

Les allocataires évaluent la qualité de service globale de la Caf en moyenne à 7,3 sur 10 (graphique 1). Cette note est supérieure au seuil d'exigence de satisfaction fixé à 7 sur 10 couramment retenu dans le domaine des services [source : secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)].

Pour les allocataires les plus précaires, la note de 7,5 est significativement plus élevée que pour ceux des autres types de prestations. La satisfaction des bénéficiaires d'une aide au logement et de ceux percevant une prestation famille est du même ordre (7,2 sur 10). L'analyse des réponses par type de canal montre que le site Internet est le canal le plus apprécié. Les allocataires l'ayant utilisé au moins une fois au cours des douze derniers mois lui attribuent la note moyenne de 7,6 sur 10. Les allocataires les plus précaires sont ceux qui notent le mieux ce canal avec une moyenne de 7,8 contre 7,5 pour les bénéficiaires d'une prestation famille.

Les allocataires semblent également apprécier la clarté des courriers ou des courriels reçus de la Caf (note moyenne de 7,5) alors qu'ils sont beaucoup plus critiques vis-à-vis du délai de traitement des courriers (6,3), des visites et du téléphone (6,9).



Il est à noter que les bénéficiaires d'une prestation famille sont plus critiques sur l'accueil avec une note moyenne sur ce canal de 6,5 contre 7,1 pour les allocataires les plus précaires (6,8 pour les bénéficiaires d'une aide au logement). L'accueil sur rendez-vous obtient un score de 7,2 sur 10, ce qui est tout à fait satisfaisant dans une phase de mise en place partielle².

Les allocataires sont relativement critiques concernant l'évolution de la qualité des services puisqu'ils sont 37 % à juger que celle-ci ne s'améliore pas (31 % estiment qu'elle ne change pas et 6 % indiquent qu'elle se détériore).

Un site Internet apprécié

Près de 60 % des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent avoir consulté le site caf.fr au cours des douze derniers mois : 64 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille contre 57 % pour les autres allocataires. Les plus précaires sont ceux qui consultent le site le plus régulièrement puisque 31 % l'ont visité plus d'une fois par mois contre 14 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille.

Les motifs de connexion les plus fréquemment cités concernent la gestion de leur dossier :

- le suivi du traitement du dossier (50 %) est le premier motif de consultation. Il s'élève à 58 % pour les allocataires les plus précaires contre 39 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille ;
- le renseignement sur le paiement des prestations : 48 % ;
- le renseignement sur le droit à prestation (44 %) est le premier motif de consultation des bénéficiaires d'une prestation famille ;
- le téléchargement d'une attestation ou d'un formulaire : 44 % ;
- le changement de situation : 32 % ;
- la déclaration trimestrielle de revenus : 31 %.

Tous types d'allocataires confondus, neuf sur dix apprécient à l'usage, la simplicité de navigation du caf.fr et ils sont autant à juger facile la

Encadré méthodologique

La passation du questionnaire a été réalisée par l'institut CSA qui a interrogé un échantillon de 10 000 allocataires par Internet (71 % des réponses ont été recueillies par ce canal) et par téléphone. Cet échantillon a été stratifié en fonction des prestations perçues par l'allocataire :

- bénéficiaires les plus précaires : revenu de solidarité active (RSA), allocation aux adultes handicapé (AAH), allocation différentielle, allocation de soutien familiale (ASF), revenu de solidarité (RSO) ;
- bénéficiaires d'une aide au logement : aide personnalisée au logement (APL), allocation de logement à caractère social (ALS) ou allocation de logement à caractère familial (ALF) ;
- bénéficiaires d'une prestation famille : allocations familiales, complément familial, allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), allocation journalière de présence parentale (AJPP).

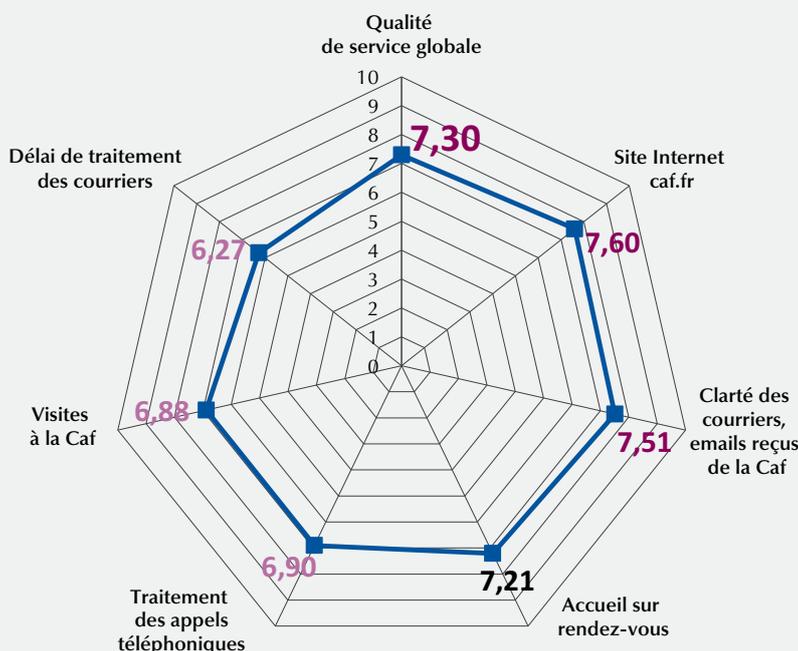
Pour interroger en majorité des allocataires qui contactent leur caisse d'Allocations familiales (Caf), les bénéficiaires les plus précaires et ceux d'une aide au logement ont été surreprésentés. La taille de la Caf (en nombre d'allocataires) a également été prise en compte afin de représenter au mieux tous les types de Caf. Le questionnaire comprend :

- un socle commun orienté principalement vers une évaluation du service proposé aux allocataires : satisfaction sur le site Internet de la Caf, 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 2014, le focus portait sur l'offre numérique.

Les questions de satisfaction globale et par modes de contact sont évaluées sur une échelle numérique de 0 à 10. Celles de satisfaction détaillées sont appréciées sur quatre critères : très satisfait, assez satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait. Tous les résultats présentés ont été redressés afin d'être représentatif, de l'ensemble des allocataires.

demande de prestation en ligne (graphique 2). L'espace « Mon compte » est également très apprécié des allocataires : 95 % des utilisateurs en sont satisfaits. Le jugement sur la déclaration de changement de situation et sur les informations sur les aides est plus nuancé (respectivement 16 % et 14 % d'allocataires insatisfaits). Près d'un quart des allocataires ayant envoyé un courriel sont insatisfaits du délai et du contenu de la réponse apportée.

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



Source : Cnaf - DSER.

L'application « Mon compte » en pleine croissance

L'application mobile « Mon compte », mise en place il y a un an, a été récompensée par le prix « Coup de pouce » lors du salon des pratiques innovantes de la relation de service le 19 juin 2014. Parmi les premiers allocataires l'ayant utilisée (10 % des allocataires contactants) une grande majorité (94 %) a apprécié sa simplicité d'utilisation et l'éventail des services proposés (91 %).

Ces mobinautes utilisent l'application essentiellement pour consulter leurs paiements (82 %), comme moyen de réassurance pour vérifier que tout est correct (72 %), pour prendre connaissance de leurs courriels, de leur relevé de droits (63 %) ou pour suivre les démarches en ligne (61 %). Cette nouvelle offre semble donc être bien prise en main par les utilisateurs.

Plus de la moitié des allocataires utilisateurs d'une offre numérique (site Internet ou application mobile, c'est-à-dire 58 % des allocataires) sont prêts à recevoir tous leurs courriers dans leur espace personnel « Mon compte ». Ils sont également nombreux à utiliser les attestations disponibles dans cet espace (64 %), et ce notamment parmi les allocataires les plus précaires (69 %).

Enfin, sur la question des modalités d'information sur les nouveaux courriers disponibles sur l'espace « Mon compte », les allocataires privilégient une alerte par courriel ou par SMS.

Le temps d'attente au téléphone, motifs d'insatisfaction

Parmi les allocataires ayant contacté leur Caf par téléphone (34 %), plus de la moitié ont téléphoné entre deux à cinq fois au cours des 12 derniers mois et 15 % plus de cinq fois (cette proportion allant jusqu'à 20 % pour les allocataires les plus précaires). Ce canal est utilisé principalement pour avoir un contact direct (66 %) et pour avoir une réponse immédiate (46 %).

Les motifs d'appels à la Caf les plus cités sont par ordre décroissant :

- le renseignement sur le droit à prestation (46 %) ;
- le suivi du traitement du dossier (46 %), premier motif de contact pour les allocataires les plus précaires (53,5 % contre 37,5 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille par exemple) ;
- le renseignement sur le paiement des prestations, (45 %), premier motif de contact des bénéficiaires d'une prestation famille (52 %) ;
- le signalement d'un changement de situation (31 %).

86 % des allocataires ont eu un contact avec un conseiller. Le temps d'attente est décrié avec des taux d'insatisfaction très importants à hauteur de 42 % et avec notamment 13 % d'allocataires pas du tout satisfaits. D'autres facteurs sont mieux perçus comme la clarté de la réponse apportée (82 % d'allocataires satisfaits) et l'amabilité des conseillers (89 %). Les horaires d'accueil téléphonique sont de nouveau peu satisfaisants pour la plupart des allocataires (26 % d'insatisfaits), notamment pour les bénéficiaires d'une aide au logement : 29 % d'insatisfaction contre 23 % pour les allocataires les plus précaires.

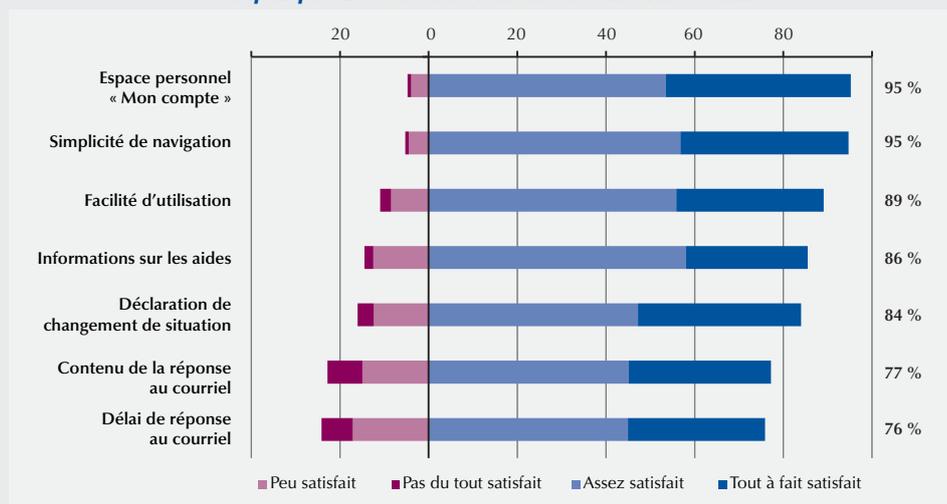
Les allocataires n'appellent pas leur Caf car ils n'en ont pas besoin ou ils préfèrent un autre mode de contact. Toutefois, 15 % jugent le coût de l'appel téléphonique trop élevé : 20 % pour les allocataires les plus précaires, 17 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement et moins de 9 % pour ceux d'une prestation famille. En outre, 12 % des allocataires qui n'ont pas téléphoné à leur Caf trouvent que les horaires pour obtenir un conseiller ne sont pas adaptés.

Des visites à l'accueil pour expliquer sa situation personnelle et transmettre des documents

Un tiers des allocataires ayant contacté leur Caf ont déclaré s'être déplacés à l'accueil de leur Caf au cours des douze mois précédant l'enquête. Parmi eux, plus de la moitié des allocataires s'y sont rendus entre deux et cinq fois et 11 % plus de cinq fois. Cette multiplication des visites est plus élevée pour les allocataires les plus précaires avec près des trois quarts d'entre eux venus plusieurs fois. Les bénéficiaires d'une prestation famille, lorsqu'ils se déplacent, sont quant à eux plus de la moitié à n'être venus qu'une seule fois.

Plus de la moitié des allocataires se déplacent à la Caf pour transmettre un document complémentaire, une pièce justificative (graphique 3). Ce sont les allocataires les plus précaires qui se rendent le plus à la Caf pour ce motif (58 %). Les allocataires se déplacent principalement pour obtenir un contact direct pour expliquer leur situation (70 %

Graphique 2 - Satisfaction du site Internet caf.fr



Source : Cnaf - DSER.

d'entre eux indiquent cette raison) ou parce qu'ils apportent un document et qu'ils veulent le remettre en main propre (63 %). Ce dernier motif étant plus souvent cité par les allocataires les plus précaires (71 %, contre 60 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 51 % pour ceux d'une prestation famille). La proximité du point d'accueil est une raison évoquée par près d'un allocataire sur trois.

Environ un quart des allocataires ont pris et obtenu un rendez-vous avec un conseiller Caf. Ce résultat est à mettre en perspective avec la mise en place récente et partielle de l'offre d'accueil sur rendez-vous. Ce score devra être regardé avec intérêt en 2015 quand tout le réseau proposera cette possibilité d'accueil. Un peu plus de 80 % des allocataires apprécient la facilité et le délai pour obtenir un rendez-vous et les réponses apportées. Les allocataires sont également globalement satisfaits de la durée du rendez-vous (87 % dont 34 % de très satisfaits).

Le temps d'attente est un élément d'insatisfaction pour 40 % des allocataires. Des appréciations plutôt positives sont émises sur le confort des locaux (80 %), les réponses apportées (84 %) et l'amabilité du conseiller (87 % dont 39 % d'allocataires très satisfaits). Les horaires d'ouverture satisfont 72 % des allocataires mais cette appréciation est variable selon le profil des allocataires : 77 % pour les plus précaires, 69 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 66 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille.

Les allocataires qui ne se sont pas déplacés invoquent pour 19 % d'entre eux le fait que leur Caf est trop éloignée de leur domicile ou de leur lieu de travail (23,5 % chez les allocataires les plus précaires contre seulement 16 % des bénéficiaires d'une prestation famille) et pour 17 % le fait que les horaires d'ouverture ne sont pas adaptés (motif principalement cité par les bénéficiaires d'une prestation famille).

Les délais entre la demande de prestations et le paiement sont des motifs d'insatisfaction

Un quart des allocataires ont déclaré avoir fait une demande de prestation au cours des douze derniers mois. La majorité des demandes ont été effectuées par courrier ou dépôt du dossier à la Caf. Cette réponse est notamment plus marquée chez les allocataires précaires (58 % contre 45 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille). Ils sont également 20 % à avoir déclaré ne pas avoir trouvé le formulaire en ligne pour leur demande (ce chiffre s'élevant à 25 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille). 18 % des allocataires les plus précaires estiment qu'il y avait trop d'informations à saisir.

Graphique 3 - Motifs de contact à l'accueil de la Caf (en %)



Source : Cnaf - DSER.

Environ 27 % des allocataires sont insatisfaits du nombre de documents à fournir. Au niveau de l'information apportée aux allocataires sur les conditions d'obtention d'une prestation, presque un quart des allocataires en sont insatisfaits. Le score est du même niveau concernant l'information sur le montant de l'allocation demandée. Cependant, sur cet item, l'insatisfaction est plus élevée lorsque la dernière prestation demandée est le revenu de solidarité active (RSA) ou une aide au logement : le taux d'insatisfaction avoisine alors les 30 % alors qu'il n'est que de 20 % lorsqu'il s'agit d'une demande de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

Un point noir concerne les délais entre la demande de prestations et le paiement puisque 36 % en sont globalement insatisfaits et 14 % ne sont pas du tout satisfaits. Cette proportion va de 31 % pour une demande de RSA à 40 % lorsqu'il s'agit d'une demande d'aide au logement.

Une question était posée sur le degré de facilité perçu par l'allocataire pour faire la demande de prestation : 23 % estiment que les procédures de demande de prestation ne sont pas faciles. Compte tenu des mesures de simplification et de dématérialisation prises par la branche Famille, il conviendra de vérifier l'évolution de ce chiffre.

D'une manière plus générale, 27 % des allocataires estiment que l'information fournie par la Caf sur les changements de droits est globalement insatisfaisante. En revanche, les allocataires apprécient la régularité de paiements des prestations : 92 % de satisfaits dont 53 % de très satisfaits.

Enfin, 19 % des allocataires ont rencontré des difficultés avec leur Caf au cours des douze derniers mois. Parmi eux :

- 28 % ont subi une interruption de paiement ;
- 24 % ont dû rembourser une partie des sommes versées par la Caf ;
- 23 % ont eu des difficultés à joindre leur Caf ;
- 21 % ont constaté une erreur de la Caf comme la perte d'un document ou ont subi des retards importants dans le versement de leur prestation ;
- 7 % ont constaté un comportement inapproprié d'un agent de la Caf à leur égard ;
- 4 % ont été soupçonnés de fraude ;
- 1,5 % a eu la visite d'un contrôleur à son domicile.

■ Notes

(1) « Vingt recommandations sur les enquêtes de satisfaction et l'amélioration de la qualité de service aux assurés du régime général de Sécurité sociale ».

(2) Au moment de l'enquête, environ 60 % des Caf proposaient un accueil sur rendez-vous. Lors du prochain baromètre l'ensemble des Caf du réseau aura mis en place cette modalité d'accueil.

Les multicontactants : des allocataires en besoin de réassurance

Cette enquête fait également ressortir qu'une partie des allocataires multiplie les contacts en mobilisant plusieurs canaux. Alors que 40 % des allocataires n'utilisent qu'un seul des canaux proposés par le réseau, 26 % en mobilisent deux (dans la plupart des cas il s'agit d'une consultation du site Internet et d'un autre canal), 14,5 % trois et 7 % utilisent plus de trois canaux.

Il est fréquent que l'allocataire ait besoin de recontacter sa Caf pour le même motif : 36 % à la suite d'une consultation du site Internet ou d'un appel téléphonique et 28 % à la suite d'une visite. Après une visite ou un appel téléphonique, le recontact fait suite au non-règlement du problème pour lequel l'allocataire a contacté sa Caf. À la suite d'une consultation du site Internet, le principal motif de recontact est le besoin d'avoir de nouvelles explications et informations. Sur ce canal, les allocataires ont également un fort besoin de réassurance car 29 % des recontactants veulent s'assurer que la demande de prestation est bien arrivée.

Ces premiers résultats viennent confirmer les grandes orientations institutionnelles prises par la branche Famille au cours de l'année écoulée sur le développement du numérique et l'accueil sur rendez-vous. Ils invitent également à travailler sur des pistes d'amélioration sur le téléphone, les délais de traitements, le temps d'attente au guichet et au téléphone et l'information fournie sur les droits des allocataires.

Magali Le-Tiec ■
Catherine Vérité ■
Cnaf - DSER

Directeur de la publication

Daniel Lenoir

Rédactrice en chef

Lucienne Hontarrède

Maquettiste

Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr

Tél. : 01 45 65 57 14

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle
75685 Paris Cedex 14
Tél. : 01 45 65 52 52
N° ISSN : 1638 - 1769