

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	3
I - ANALYSE DE LA MOTIVATION	8
1. L'ATTENTE D'EXPLICATIONS	9
1.1. L'explication facilitée	9
1.2. L'explication clarification de la situation.....	10
1.3. L'explication compréhension du problème	10
2. L'ACCUEIL PHYSIQUE JUGE PERFORMANT DANS LA QUETE D'INFORMATIONS	11
2.1. L'accueil, c'est plus rapide	11
2.2. L'accueil, le service d'urgence de la CAF.....	11
2.3. L'accueil, pour être en direct avec la CAF et appréhender le dossier dans sa globalité.	12
3. L'ATTENTE DE FIABILITE.....	13
3.1. L'accueil, c'est plus sûr	13
3.2. L'accueil, c'est plus précis.....	13
4. L'ATTENTE DE CONVIVIALITE, DE RELATION SOCIALE	15
4.1. L'accueil, un espace de convivialité	15
4.2. L'accueil, un espace sympathique.....	16
5. L'OPPORTUNITE DE VENUE A L'ACCUEIL.....	17
5.1. Le dernier lieu où l'on parle ?.....	17
6. LA VENUE DU FAIT D'UN ECHEC OU DE L'INSATISFACTION PAR RAPPORT A UN AUTRE MODE DE CONTACT	19
6.1. Echech par rapport aux autres modes de contact	19
6.2. Insatisfaction par rapport aux autres modes de contact	21
II - LES RESULTATS STATISTIQUES.....	23
1. L'OBJET, LE CONTEXTE DE L'ETUDE ET LA METHODOLOGIE	27
1 ^{ère} étape : Approche théorique.....	27
2 ^{ème} étape : Choix de la méthode.....	28
3 ^{ème} étape : Déroulement de l'enquête.....	29
4 ^{ème} étape : Le traitement des données	30
III - LES DIFFERENTS ACCUEILS	31
1. AMIENS	31
2. BESANÇON.....	33
3. BORDEAUX.....	34
4. DIGNE LES BAINS	36
5. LYON	37
6. MONTAUBAN	39

IV - D'AUTRES SOURCES D'INFORMATIONS	41
1. GCA.....	41
2. SIRIUS EXPERT	41
3. GAA.....	42
ANNEXE 1 : LE QUESTIONNAIRE UTILISE	43
ANNEXE 2 : LA COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	48

AVANT-PROPOS

Ce trentième dossier présente les résultats d'une étude menée dans le cadre des travaux du réseau des chargés d'études des CAF (PERSPICAF). Sur un thème important et récurrent – celui des raisons du déplacement des allocataires et futurs allocataires aux guichets des CAF – l'enquête présentée ici permet, d'une part, d'entendre les propos des usagers¹ et, d'autre part, de catégoriser les motivations qui les conduisent à venir à l'accueil.

Les conclusions ne surprendront pas. Elles ont le mérite de souligner que les allocataires ont de bonnes raisons de venir à l'accueil, bonnes raisons à prendre en compte avec le plus grand sérieux pour l'adaptation et la qualité du service proposé par les Caisses.

Pour résumer les enseignements de ce travail, on peut dire que les allocataires se déplacent pour trois grands types de motivations, qui ne renvoient pas aux mêmes appréciations sur le service des Caisses. Les allocataires se déplacent d'abord pour obtenir des explications et des clarifications. Ils se déplacent également car ils attribuent à la relation au guichet des performances positives pour un traitement adéquat et un suivi efficace de leur dossier. Enfin, ils se déplacent souvent en raison de déficiences perçues dans d'autres modes de contact, notamment le téléphone.

Notons également, à la lecture de la profusion d'expertises sur le thème de l'accueil, que tous les essais de typologie des allocataires sont restés vains. En fait, les différences les plus flagrantes se trouvent au niveau des réponses apportées par CAF et non par type d'allocataire. On ne peut donc affecter une motivation particulière à un type d'allocataire. La motivation est plus liée à la CAF, son organisation, son emplacement géographique, son accessibilité par d'autres modes de contact que l'accueil...

L'enquête

Cette enquête, réalisée fin 2000, vise à comprendre pourquoi les allocataires contactent les caisses. Beaucoup d'études s'arrêtent à « qui » vient à l'accueil. La question du « pourquoi » est peu abordée, c'est en général le motif (événement familial, réception d'un courrier, orientation par des travailleurs sociaux, etc.) de la visite qui est connu et analysé, mais pas la motivation (raisons et préférences personnelles) de venue à l'accueil.

L'enquête réalisée dans six CAF (Amiens, Besançon, Bordeaux, Digne-les-Bains, Lyon et Montauban) tente de répondre à cette question du pourquoi, de la motivation. Lors des entretiens, toute la richesse des paroles des allocataires a été conservée. Les enquêtes ont été réalisées entre le 1^{er} juillet et le 15 décembre 2000, auprès d'allocataires se présentant à l'accueil (le plus souvent du siège). Les allocataires étaient choisis de façon aléatoire. Chaque caisse a réalisé entre 100 et 200 entretiens, soit un total de 889 enquêtes.

PRINCIPAUX RESULTATS

Les allocataires fréquentant l'accueil des CAF font en général état de plusieurs motivations pour ce déplacement. La majorité des contacts sont liés à des besoins d'explications. Les personnes interrogées insistent également sur la performance du guichet, c'est-à-dire sur un traitement de leur dossier qu'ils estiment plus rapide et plus global quand ils se déplacent au guichet. Venir au guichet permet aussi de s'assurer que sa situation et son dossier sont bien pris en compte : « on en est sûr ! ». L'accueil est perçu comme un espace sympathique pour certaines personnes qui apprécient le contact physique et privilégié

¹. On trouvera donc dans le texte un très riche ensemble de propos des usagers enquêtés aux guichets.

des relations plus incarnées. A l'opposé, d'autres personnes n'ont pas nécessairement de motivations positives pour venir à l'accueil. Elles se déplacent parce qu'elles ont du temps et que ce mode de contact est le moins onéreux. Enfin, au-delà d'appréciations positives ou négatives sur l'accueil, ce déplacement est souvent motivé par l'échec d'un autre mode de contact, le plus souvent téléphonique.

Les personnes interrogées sur la raison de leur venue à l'accueil ont en général énoncé plusieurs motivations. Il est rare que la raison d'un déplacement soit unique. Le recueil des paroles des allocataires a permis de classer ces motivations. Les principales attentes sont ainsi catégorisées : l'attente d'explications, la performance de l'accueil, la fiabilité, la convivialité et l'opportunité. En opposition, des personnes interrogées expliquent leur déplacement du fait de l'échec ou de l'insatisfaction par rapport à un autre mode de contact. Ces différentes attentes sont exprimées avec une plus ou moins grande intensité dans les caisses ayant réalisé l'enquête.

	Explications	Performance	Fiabilité	Convivialité	Opportunité	Echec / insatisfaction
Part des allocataires	84 %	64%	53%	28%	18%	40%

Lecture : 84 % des personnes interrogées déclarent être venues au guichet pour obtenir des explications. Naturellement plusieurs motivations peuvent être exprimées par les allocataires. On voit cependant nettement la prédominance du souci de clarification.

L'explication facilitée, clarifiante

L'attente d'explication est la plus forte, elle est exprimée par plus de quatre enquêtés sur cinq. Elle englobe le besoin d'exposer sa situation, surtout quand elle est complexe, le besoin de compréhension, de précision, de clarification et d'information notamment au regard de la législation, ainsi que le besoin de se faire comprendre et de s'expliquer pour une meilleure prise en compte de sa situation. Il apparaît logique que l'allocataire, ou le futur allocataire, se rende à l'accueil pour obtenir les explications souhaitées. Cette attente est d'ailleurs massivement exprimée lorsque la personne interrogée a rencontré un échec et/ou se sent insatisfaite des relations établies avec la CAF par d'autres modes de contact.

Le temps de rencontre à l'accueil ressort indéniablement comme celui où il est facile d'obtenir ou de donner des explications, c'est-à-dire d'échanger facilement avec les agents de la CAF : *" C'est plus facile pour moi, je m'explique et je m'en vais"*. Le guichet est le seul lieu où l'on peut s'expliquer, quand bien même il faille attendre : *"Pour avoir des explications nettes, parler à la personne, même s'il faut attendre : j'ai toujours attendu"*. Il permet aussi d'obtenir des réponses rapides et claires. *"Pour que la situation soit réglée plus vite et qu'on m'explique plus clairement"*. Au total, on est mieux renseigné à l'accueil. On obtient ainsi toutes les informations utiles et nécessaires. *"Je préfère venir déposer le dossier, car j'aurai des explications nécessaires et directes"*. Et en définitive, on a un dossier complet : *« On est mieux renseigné, on a tous les papiers »*.

Selon une partie des personnes soucieuses de clarification, il est important d'obtenir des explications de qualité pour éviter de faire des erreurs. *"Je préfère venir afin qu'on m'explique ce que je dois faire"*. Toujours selon ces allocataires, on trouve à l'accueil une certaine qualité d'écoute qui permet d'éclaircir la situation. *"Je veux être reçu par la même personne qui m'a reçu hier, pour qu'elle m'explique pourquoi mes prestations ont baissé"*. Enfin, se rendre à l'accueil reste le moyen pour dénouer la complexité d'une situation ou des textes. *"La situation est compliquée, on a besoin d'explication"*.

L'accueil est aussi le lieu véritable de compréhension. *"Je n'aime pas les autres moyens, je préfère venir pour bien comprendre"*, *"Je préfère venir, je m'explique avec la personne, je comprendrai mieux"*.

L'accueil, c'est plus rapide

La deuxième motivation exprimée pour légitimer le déplacement à l'accueil relève de la performance attribuée à ce mode de contact. 64% des personnes interrogées soulignent l'efficacité de l'accueil. Celui-ci est jugé performant car il est rapide et permet de traiter la globalité du dossier. Des allocataires insistent : « *ça bouge plus vite* », « *parce que je préfère, c'est plus rapide et plus net, on a les réponses aux questions tout de suite* ». Pour certains, la performance de l'accueil est souvent mesurée à l'aune de la réponse attendue par rapport à l'urgence de sa situation. Pour la plupart des personnes qui mettent la performance de l'accueil en avant, il est primordial de trouver une solution immédiate à un problème donné, d'obtenir un document... La solution est la venue au guichet : « *parce que c'est un papier important et que ça ne peut pas attendre* », « *ça prend trop de temps par courrier, ou il faut faire un recommandé pour être sûr que c'est pas jeté à la poubelle* », « *parce que j'ai un gros problème, quand c'est urgent je me déplace pour avoir la personne en face de moi et lui expliquer mon problème. Par téléphone, c'est pas pareil* ».

L'accueil, c'est plus sûr

Le concept de fiabilité a été construit à partir de l'inquiétude, du besoin d'assurance manifestés par les personnes enquêtées quant à la prise en compte de leur situation, le traitement de leur dossier ou plus simplement l'échange de pièces. Cette attente concerne plus de la moitié (53%) de l'ensemble des usagers interrogés.

Ce besoin se traduit dans les réponses des enquêtés par les vocables tels que « clair », « précis », « détaillé », « fiable », « sûr ». Pour certains enquêtés, la fiabilité inclut la seule possibilité d'être entendu, dans leur situation singulière : « *savoir un plus sur les droits auxquels ma situation répond* ». Les personnes enquêtées estiment que passer à l'accueil permettra de clarifier les composantes nécessaires à une bonne prise en charge de leur dossier. Le guichet est l'endroit où la personne se sent assurée que sa situation unique sera traitée comme telle : « *la certitude d'être entendue et que ma démarche soit comprise et pas vaine* », « *une sécurité, j'ai le sentiment que le problème va être pris en compte* », « *c'est plus sûr lorsqu'on se déplace* », « *pour être sûr que mes droits soient étudiés effectivement* », « *nous sommes sûrs que nous allons repartir avec ce que nous avons demandé* ». Le souci de compréhension d'un ensemble compliqué de règlements et de pratiques se traduit par une attente de renseignements détaillés, clairs, précis : « *avoir plus de précisions* », « *je souhaiterais que ma situation se clarifie, car je n'en peux plus de courir comme ça* », « *des renseignements sûrs* ».

Dans ce cadre, les personnes font souvent référence à un autre mode de communication qu'elles connaissent mais dont elles se « méfient » : « *en général les renseignements sont plus précis à l'accueil qu'au téléphone* », « *pour avoir des renseignements exacts, précis, on est mieux renseigné en ayant une personne en face qu'au téléphone* », « *une honnêteté que je n'aurais pas sur les papiers que j'ai entre les mains, ce n'est pas clair* ». Le guichet est également le lieu sûr pour prendre ou remettre des dossiers et par la même, en vérifier le contenu : « *je serai rassurée de savoir que mon dossier est complet* », « *pour remettre le dossier à la main et avoir une réponse précise* », « *s'assurer que le dossier est bien rempli et complet* ».

L'accueil, un espace convivial

La convivialité, la relation sociale, le besoin d'échanges, de contact physique, de voir quelqu'un en face à face est également avancé par 28% des allocataires. Ce souci de convivialité se repère dans l'expression du besoin de voir quelqu'un, d'échanger, de dialoguer avec une personne. Ils ont le sentiment de mieux s'expliquer en face à face. Les allocataires indiquent alors : « *C'est mieux de parler directement aux gens* », « *C'est mieux d'avoir des gens en face* », « *le contact humain est important, je préfère voir quelqu'un, c'est moins impersonnel* »... Parfois, la culture intervient : « *je préfère l'accueil, j'ai une culture du contact* ». Parfois, la facilité, le côté pratique du contact à l'accueil est mis en avant : « *je peux m'exprimer librement par rapport à la personne, j'aime bien voir la personne quand je parle* ». Cette accessibilité est parfois opposée à d'autres modes de contact : « *j'aime bien parler avec les gens, je préfère. Au téléphone, je ne suis pas à l'aise* ».

Le face-à-face permet également de résoudre les problèmes directement, sans attendre : « *je veux le contact pour savoir les démarches à suivre... ce qu'on me dit, on me le dit en face* ». La sympathie, la convivialité de la relation interviennent parfois : « *j'ai envie de venir, j'aime venir... j'aime voir les gens, entendre les commentaires. J'admire la patience du personnel. Parfois, cette convivialité de l'accueil va jusqu'à une personnalisation poussée : « c'est le monsieur qui m'a fait avoir mon allocation, c'est une brave personne* ».

La qualité des agents et les conditions d'accueil sont également appréciées : « *je veux avoir des réponses précises avec une personne souriante et accueillante* », « *...les gens ici sont agréables, l'accueil est agréable* ». La convivialité de l'accueil est également associée au temps que l'on peut prendre pour discuter, régler son problème : « *je prends le temps... je discute avec la personne... j'ai confiance dans la personne qui me reçoit* ».

Le dernier lieu où l'on parle ?

Certains allocataires ne déclarent pas de motivations précises pour expliquer, de manière positive ou négative, leur déplacement. Ils sont venus parce qu'ils avaient du temps, qu'ils habitaient à proximité de la Caisse. C'est, d'abord, « l'opportunité » et leur disponibilité qui les ont amenés à se déplacer. Un peu moins d'un allocataire sur cinq exprime ce type de raison, neutre, pour décrire ce qui les a conduit à venir. Quelques paroles d'enquêtés : « *j'aime bien, je suis sur place* », « *je n'habite pas loin et je veux montrer que je suis au chômage* ». Ils avancent parfois explicitement l'argument du temps disponible : « *je suis en vacances, je veux savoir les démarches à suivre* », « *cela me promène et je suis plus sûre, on est mieux servi quand on se déplace* », « *avant, quand je travaillais, j'écrivais ou je téléphonais. Maintenant, j'ai plus de temps, je me déplace* ». Pour d'autres enquêtés, ils profitent d'un passage dans la ville pour effectuer diverses démarches administratives : « *je devais venir en ville, j'en ai profité* », « *je viens de passer à l'ASSEDIC, la CAF étant sur mon passage donc je viens* », « *quand on a besoin de déposer un dossier ou des papiers, on passe devant la CAF, c'est plus pratique que d'aller à la poste* ». Parfois, c'est même le hasard qui les guide : « *j'ai accompagné une amie, et par la même, je viens demander un dossier* ». Enfin, certains expliquent que l'accueil est le mode de contact le moins cher : « *je viens pour ne pas payer : le minitel n'est pas donné, je n'ai pas Internet...* », « *ça coûte moins cher que le téléphone* », « *je n'ai plus d'unité pour téléphoner* ».

Le déplacement : un échec, notamment du téléphone

Des enquêtés (40 % de la population interrogée) expliquent leur venue du fait de l'échec d'un autre mode de contact, le plus souvent téléphonique. La réaction première des personnes enquêtées est de souligner l'impossibilité d'utiliser le téléphone pour entrer en contact avec la CAF. C'est l'échec le plus patent, vécu comme une espérance déçue exprimée de façon brève et sèche : « *On n'arrive jamais à les joindre* », « *C'est pénible, ça ne répond jamais* », « *Je n'ai jamais réussi à joindre la CAF* ». Le « *jamais* » souligne ainsi le dysfonctionnement de la CAF. Pour d'autres personnes enquêtées, l'appel téléphonique se heurte à un standard occupé. « *Les lignes sont toutes occupées* », « *Il y a saturation, c'est trop long* », « *C'est rare que je tombe sur quelqu'un* ». Et à la longueur du temps d'attente, le coût de l'appel infructueux est rappelé : « *C'est difficile* », « *C'est trop long, ça revient cher* ». Certaines personnes enquêtées concluent alors : « *Ca ne sert à rien d'appeler* », « *J'ai le temps de faire mon ménage, le temps que la CAF me réponde au téléphone, c'est très long* ». Quant au courrier, les personnes enquêtées déplorent la perte de documents : « *Il y a une perte de mes papiers* », « *Le courrier se perd souvent* ». Par ailleurs, il est fait allusion à la lenteur de la réponse : « *J'essaie par courrier, mais c'est long d'avoir une réponse* », « *Les courriers se perdent, le téléphone, c'est faux* ».

Une réponse insatisfaisante au téléphone engendre aussi un grand besoin d'explication. L'allocataire veut comprendre mais il souhaite aussi être compris. « *Quand on n'arrive pas à se faire comprendre au téléphone* », « *Quand ça répond au téléphone, et quand elle ne comprend pas ce qu'on lui demande* », « *Pour comprendre par téléphone, c'est pas évident* ». Comme il est

difficile de parler par téléphone, autant parler directement à son interlocuteur : « *La discussion est plus facile avec la personne en face. Le téléphone ne résout pas les problèmes* ».

Le sentiment d'insatisfaction est moins souvent manifesté que celui d'échec. La perte de confiance dans les autres modes de contact conduit les personnes enquêtées à se rendre plus souvent à l'accueil : « *Je ne fais pas confiance aux autres modes de contact, je viens toujours* », « *C'est le seul moyen qui est sûr et valable pour me faire comprendre, car les autres moyens ne sont pas fiables, si je perds mes droits, je deviens clochard, je viens avant* », « *On n'est pas sûr que le problème va être réglé* ». Il est également important de connaître celui qui va donner l'information : « *Au téléphone, on ne sait pas à qui on a à faire, il peut répondre ce qu'il veut. Je veux avoir quelqu'un en face, j'ai demandé une journée de congés exprès* ».

Josy DUSSART
Irène REGNIER
Michèle SANTIAGO
Thierry SIMON

(CAF d'Amiens)
(CAF de Besançon)
(CAF de Digne-les-Bains)
(CAF de Montauban)

I - Analyse de la motivation

Les 889 personnes interrogées sur leur motivation de venue à l'accueil ont en général exprimé plusieurs motivations : il est rare que la motivation soit unique. Le recueil des paroles des allocataires a permis de classer leur discours dans divers groupes de motivation. Les principales attentes, détaillées dans les pages suivantes, sont appelées : l'attente d'explications, la performance de l'accueil, la fiabilité, la convivialité et l'opportunité. En opposition, des personnes interrogées expliquent leur déplacement du fait de l'échec ou de l'insatisfaction par rapport à un autre mode de contact.

Le besoin d'explications, le sentiment qu'ils auront plus d'explications en venant à l'accueil qu'en contactant la caisse par un autre moyen est la motivation exprimée avec le plus d'intensité : 84% des allocataires l'indiquent. Cette motivation se retrouve dans toutes les caisses de façon importante.

La performance, l'efficacité de l'accueil est la seconde motivation des allocataires : en moyenne, 64% l'expriment. L'accueil est jugé performant quand la motivation du déplacement au guichet repose sur la rapidité et la globalité des réponses obtenues ou lorsque l'accueil est la solution choisie pour répondre à une situation considérée comme urgente par l'allocataire. Elle est moins exprimée à Digne et plus à Montauban.

Le concept de fiabilité a été construit à partir de l'inquiétude, du besoin d'assurance manifestés par les personnes enquêtées quant à la prise en compte de leur situation, le traitement de leur dossier ou plus simplement l'échange de pièces. Un peu plus de la moitié des allocataires veulent être sûrs, avoir une réponse fiable, éviter les erreurs. Cela va parfois de pair avec l'urgence, l'importance de la situation.

	Amiens	Besançon	Bordeaux	Digne	Lyon	Montauban	Moyenne
Explications	76%	95%	83%	84%	83%	84%	84%
Performance	62%	67%	59%	52%	63%	69%	64%
Fiabilité	47%	69%	44%	64%	52%	46%	53%
Convivialité	42%	21%	19%	31%	35%	20%	28%
Opportunité	29%	9%	12%	17%	11%	33%	18%
Echec Insatisfaction	34%	54%	45%	54%	38%	18%	40%

Source : enquête accueil motivation 2000, unité : %

Attention : Compte tenu du faible nombre d'allocataires interrogés dans chacune des caisses, les écarts constatés au niveau des échantillons ne sont pas tous significatifs et les pourcentages indiqués ci dessus sont entachés d'une erreur qui est au maximum de plus ou moins 10 points.

La convivialité, la relation sociale, le besoin d'échanges, de contact physique, de voir quelqu'un en face à face est également avancé par 28% des allocataires. Elle est plus marquée à Amiens (42%) et moins à Besançon, Bordeaux et Montauban (autour de 20%).

D'autres ont exprimé peu de motivation : ils sont venus parce qu'ils avaient du temps, qu'ils habitaient à proximité de la caisse... C'est « l'opportunité » qui les a amenée là. Un peu moins d'un allocataires sur cinq l'exprime.

En opposition aux motivations précédentes, des allocataires expliquent leur venue du fait de l'échec d'un autre mode de contact, le plus souvent téléphonique. Très proche, certains expriment leur manque de confiance ou leur insatisfaction par rapport à un autre mode de contact. Ils sont respectivement 26% et 17% en moyenne, mais moins à Montauban et plus à Digne et Besançon.

1. L'attente d'explications

La recherche d'explications, le besoin de compréhension peuvent se décliner autour de trois axes majeurs :

- l'attente d'explications et le besoin d'exposer la situation, surtout quand elle est complexe ;
- le besoin de compréhension, de précision, de clarification et d'information notamment au regard de la législation ;
- le besoin de se faire comprendre et de s'expliquer pour une meilleure prise en compte de sa situation.

Il apparaît logique que l'allocataire, ou le futur allocataire, se rende à l'accueil pour obtenir les explications souhaitées. C'est en effet l'attente qui ressort de façon constante et le plus fortement par 84% des personnes enquêtées. Cette attente est d'ailleurs massivement exprimée lorsque la personne interrogée a vécu l'échec et/ou l'insatisfaction par rapport aux autres modes de contact.

C'est ainsi que l'attente d'explication est la plus vivement manifestée à Besançon par 95% des personnes enquêtées. A l'inverse, elle est moins exprimée sur Amiens avec 76% des personnes interrogées, alors que pour les quatre autres CAF (Bordeaux, Digne, Lyon et Montauban) elle se situe au niveau de la moyenne (84%).

	Amiens	Besançon	Bordeaux	Digne	Lyon	Montauban	total
Explications	114	143	117	85	65	124	487
Total enquêtes	150	150	141	101	200	147	889
%	76%	95%	83%	84%	83%	84%	84%

Source : enquête accueil motivation 2000, unité : nombre et %

Attention : Compte tenu du faible nombre d'allocataires interrogés dans chacune des caisses, les écarts constatés au niveau des échantillons ne sont pas tous significatifs et les pourcentages indiqués ci dessus sont entachés d'une erreur qui est au maximum de plus ou moins 10 points

Les différentes motivations dépendent les unes des autres mais elles ne sont pas davantage exprimées par les enquêtées en attente d'explications que par l'ensemble des personnes interrogées. Néanmoins, le besoin de fiabilité est plus marqué à Besançon et Digne : ce sont aussi les deux CAF où le taux d'échec et d'insatisfaction avec les autres modes de contact est le plus probant.

1.1. L'explication facilitée

Le temps de rencontre à l'accueil ressort indéniablement comme celui où il est facile d'obtenir ou de donner des explications, c'est-à-dire d'échanger facilement avec les agents de la CAF : « Je préfère venir à l'accueil, c'est plus facile pour s'expliquer, surtout quand on habite Digne », « C'est plus facile, pour s'expliquer », « C'est plus facile pour moi, je m'explique et je m'en vais », « Pour mieux s'expliquer, c'est plus pratique et plus clair », « On est descendu à Amiens pour régler le problème, pour avoir une réponse verbale, pour qu'on explique », « Je ne sais pas écrire, je réclame avec la bouche ».

Le guichet est le seul lieu où l'on peut s'expliquer, combien même il faille attendre : « Il n'y a qu'au guichet qu'on peut avoir les explications dont on a besoin », « Pour avoir des explications nettes, parler à la personne, même s'il faut attendre : j'ai toujours attendu ». Cela permet d'obtenir des réponses rapides et claires : « Pour savoir ce qui se passe, je peux savoir de suite », « Je préfère avoir une explication claire. Si je ne comprends pas, on m'explique ». Au total, on est mieux renseigné à l'accueil : « De vive voix, je suis mieux renseigné », « Pour savoir pour quelle raison ma fille touche moins que les autres années ».

On obtient ainsi toutes les informations utiles et nécessaires : « *Je préfère venir déposer le dossier, car j'aurai des explications nécessaires et directes* », « *Pour avoir des explications plus claires et plus complètes* », « *Rencontrer quelqu'un directement, avoir toutes les informations* ». Et en définitive, on a un dossier complet.

1.2. L'explication clarification de la situation

Il est important d'obtenir des explications de qualité pour éviter de faire des erreurs : « *Je préfère venir afin qu'on m'explique ce que je dois faire* », « *je préfère venir pour m'expliquer* », « *Pour m'expliquer : cela fait trois fois en une semaine* », « *j'ai besoin d'explication et d'exposer la situation : le courrier c'est trop long* ».

On trouve à l'accueil une certaine qualité d'écoute qui permet d'éclaircir sa situation ; « *Je veux être reçu par la même personne qui m'a reçu hier, pour qu'elle m'explique pourquoi mes prestations ont baissées* », « *Je souhaite rencontrer quelqu'un pour expliquer ma situation. Par exemple, on me demande une attestation de non paiement des AF du Cameroun, ce qui est abusif* », « *Je préfère venir, on arrive mieux à s'expliquer avec les gens qu'au téléphone* ».

Enfin, se rendre à l'accueil reste le moyen pour dénouer la complexité d'une situation ou des textes : « *La situation est compliquée, on a besoin d'explications* », « *Complexité du dossier, donc dépôt de pièces et mise à jour* », « *Parce que c'est complexe, la CAF me verse l'ALF, je suis propriétaire mais le montant est différent : sur deux mois, trois changements* », « *Pour expliquer la situation de ma mère qui n'a jamais travaillé et ne peut pas avoir de retraite* », « *Je préfère me déplacer, car le dossier est compliqué : j'ai deux jeunes en apprentissage* », « *Ma situation est complexe du fait du changement de logement pour un mois et ensuite à nouveau je dois changer* », « *Je suis venu car la situation est trop compliquée* », « *La situation est critique pour moi, je n'ai pas encore de jugement, je veux connaître tous mes droits* ».

1.3. L'explication compréhension du problème

L'accueil est le lieu véritable de compréhension : « *Je n'aime pas les autres moyens, je préfère venir pour bien comprendre* », « *Pour qu'on comprenne bien ma situation* », « *Je préfère venir, je m'explique avec la personne, je comprendrai mieux* ». « *Je me déplace, car je ne comprends pas et je parle très mal français. Parfois un mot suffit pour me faire comprendre* », « *Je préfère venir au guichet car je peux mieux m'expliquer et me faire comprendre* », « *Parce que j'aime bien avoir quelqu'un en face de moi pour qu'il comprenne* », « *J'aime bien voir la personne qu'elle me comprenne, qu'elle m'explique, faire le papier comme il faut* », « *Pour comprendre ce que veut la CAF* ».

En définitive, il ressort de façon constante l'attente d'explications, attente plus fortement exprimée lorsque la personne enquêtée a vécu l'échec ou l'insatisfaction d'un autre mode de contact.

Les attentes des personnes enquêtées rejoignent celles des usagers d'une autre étude² : « *Lorsqu'on questionne les usagers sur leur venue à l'accueil physique, beaucoup mettent en avant, non seulement des problèmes de compréhension face à un courrier reçu ou plus radicalement des problèmes d'illettrisme, mais le fait qu'en face à face on se comprend mieux* » ou encore « *Les allocataires sont en effet nombreux à se plaindre que les courriers sont trop laconiques, voire incompréhensibles et qu'ils doivent se déplacer ou téléphoner pour réclamer des explications* ».

² Comment développer l'autonomie des usagers des CAF - Recherche et Prévisions n°42 - 1995

2. L'accueil physique jugé performant dans la quête d'informations

Qu'est ce que la « performance » de l'accueil ?

L'accueil est jugé performant quand la motivation du déplacement au guichet repose sur la rapidité et la globalité des réponses obtenues ou lorsque l'accueil est la solution choisie pour répondre à une situation considérée comme urgente.

La performance se vit de plusieurs façons :

- l'accueil, c'est plus rapide ;
- l'accueil, le service d'urgence de la CAF ;
- l'accueil, pour être en direct avec la CAF et appréhender le dossier dans sa globalité

	Amiens	Besançon	Bordeaux	Digne	Lyon	Montauban	Total
Performance	94	101	83	65	126	101	570
Nombre d'enquêtes	150	150	141	101	200	147	889
Pourcentage	62%	67%	59%	52%	63%	69%	64%

Source : enquête accueil motivation 2000, unité : nombre et %

Attention : Compte tenu du faible nombre d'allocataires interrogés dans chacune des caisses, les écarts constatés au niveau des échantillons ne sont pas tous significatifs et les pourcentages indiqués ci dessus sont entachés d'une erreur qui est au maximum de plus ou moins 10 points

Près des deux tiers des personnes interrogées (570) ont motivé leur déplacement par la performance de l'accueil physique. Cette opinion est exprimée avec des intensités différentes selon les organismes, puisqu'ils ne sont que 52% à Digne à l'exprimer.

2.1. L'accueil, c'est plus rapide

Avec 64% des opinions exprimées, la rapidité de la réponse obtenue et la réactivité des échanges recueille une majorité de suffrages : « *Le fait de venir est plus pratique, c'est du temps réel* », « *c'est le seul moyen on a plus facilement un résultat* », « *réponse directe, plus rapidement possible* », « *pour avoir la réponse de suite* », « *je préfère venir ici pour moins de perte de temps* », « *j'espère que ça va aller plus vite* », « *c'est plus rapide et plus efficace* », « *pour être sûr que mon dossier soit pris en compte, que les pièces arrivent et toucher rapidement mon allocation* », « *parce que j'ai besoin d'un papier et au téléphone, j'aurai attendu des heures et des heures, je préfère me déplacer* », « *j'ai besoin d'une réponse aujourd'hui* », « *Au téléphone on n'arrive pas à vous obtenir et le courrier est beaucoup trop long* », « *avoir une réponse rapide* », « *Faire bouger mon dossier, pour que cela aille plus vite, pour me plaindre et faire une réclamation* : « *il y a trop de retard au niveau des dossiers, au niveau du traitement* » « *J'ai pensé que ça serait plus rapide et que la personne pourrait faire un bilan de sa situation* », « *ça bouge plus vite* », « *parce que je préfère, c'est plus rapide et plus net, on a les réponses aux questions tout de suite* », « *c'est plus sûr et plus rapide* », « *parce que c'est le meilleur moyen d'avoir une réponse sûre et rapide* ».

2.2. L'accueil, le service d'urgence de la CAF

Pour certains, la performance de l'accueil est souvent mesurée à la réponse attendue par rapport à l'urgence de sa situation. Une personne sur cinq en attente de performance a invoqué l'urgence de sa situation. Ce taux est de 3% à Montauban et à 35% à Lyon. Pour la plupart des personnes qui mettent la performance de l'accueil en avant, il est primordial de trouver une solution immédiate à un problème donné, d'obtenir un document... La solution est la venue au guichet : « *papier important et urgent pour ASSEDIC* », « *urgent, c'est important car par courrier plus long* », « *a besoin d'une réponse aujourd'hui* », « *parce que c'est un papier important et que ça ne peut*

pas attendre », « ça prend trop de temps par courrier, ou il faut faire un recommandé pour être sûr que c'est pas jeté à la poubelle. Et là, c'est urgent. Au téléphone, c'est cher », « je suis sûr une maison, il me faut les papiers, c'est urgent, je dois signer demain », « parce que c'est important, urgent, je préfère venir pour m'expliquer, je ne sais pas écrire en français », « parce que j'ai un gros problème, quand c'est urgent je me déplace », « j'ai besoin du papier pour demain matin, je suis venu spécialement de Creil pour cela », « pour savoir si on peut me faire une avance API. C'est la rentrée scolaire. Je n'ai pas grand chose », « problème grave et urgent à traiter », « Car il me fallait une réponse aujourd'hui », « j'ai voulu le faire rapidement, parce que le courrier est important. C'est une assurance car j'ai vu la personne qui s'occupe directement du dossier ».

2.3. L'accueil, pour être en direct avec la CAF et appréhender le dossier dans sa globalité

La venue à l'accueil a aussi pour vertu d'être plus efficace pour éviter que le dossier ne traîne surtout quand la situation est jugée compliquée, on évite ainsi les intermédiaires et on peut éventuellement remettre directement les documents demandés par la CAF. Un enquêté sur cinq a avancé cet argument mais ils sont 35% à Digne. Ils indiquent : *« Parce que cela va plus vite. Quand c'est compliqué, il est préférable de se déplacer », « meilleur moyen d'avoir une information et de savoir ce qu'il faut mettre dans le dossier », « pour que les situations soient réglées plus vite et qu'on m'explique plus clairement », « pour que le dossier soit traité plus rapidement », « plus rapide et plus efficace pour résoudre le problème et éventuellement fournir des papiers », « on est mieux renseigné, on a tous les papiers », « je vois les gens. Je n'attends pas. Je préfère me déplacer », « pour que ça aille plus vite, je viens, on a tous les renseignements qu'il faut, c'est plus rapide. pour être sûr que ça aille, pour savoir ce qui se passe », « pour aller plus vite, ça date déjà de juin 99 », « je préfère venir au guichet, je viens pour une estimation », « on trouve que c'est mieux de se déplacer, on a plus de réponse, ils nous montrent sur l'ordinateur », « j'évite les intermédiaires ; je préfère le direct », « pour que le problème soit réglé car ça fait un moment que ça traîne », « je préfère me déplacer car le dossier est compliqué, j'ai deux jeunes en apprentissage », « s'il manque une pièce cela retarde et je veux savoir si j'ai des droits », « pour qu'il n'y ait pas de problème de délai, c'est plus rapide que par courrier », « si on amène c'est qu'on veut avoir une réponse directe, par courrier, il y a toujours quelque chose qu'on ne comprend pas, on est donc obligé de venir », « au guichet le dossier est traité tout de suite et on a la réponse, par courrier, c'est plus long », « on vient directement. On peut poser des questions, on a les réponses de suite. Face à la personne c'est mieux pour avoir les explications ».*

Plus généralement, l'utilisateur qui se rend au guichet de la CAF recherche la rapidité, la réactivité et la qualité de service. D'ailleurs, ce phénomène mis en avant dans cette étude l'avait déjà été lors de travaux effectués pour le compte de la CAF d'Evry par CSA³ au cours du premier semestre 2000. En effet, à la question *« Pourriez-vous me dire les raisons qui vous inciteraient à utiliser davantage les autres moyens de contact de la CAF ? »* les trois quarts avançaient la certitude que le dossier sera aussi bien traité qu'au guichet et 35% un traitement du dossier plus rapide par courrier.

« C'est plus rapide. Je suis plus assurée. Je peux donner plus d'explications, ma situation sera bien regardée » : la performance de l'accueil vue par une allocataire.

³ Profil et motivations des allocataires se rendant aux guichets de la caisse d'Allocations familiales de l'Essonne - CSA - janvier / février 2000

3. L'attente de fiabilité

Le concept de fiabilité a été construit à partir de l'inquiétude, du besoin d'assurance manifestés par les personnes enquêtées quant à la prise en compte de leur situation, le traitement de leur dossier ou plus simplement l'échange de pièces. Elle induit la production d'un « diagnostic » (une réponse) établi lors de la visite, ajusté à ce que l'individu veut savoir : « *une réponse précise et sûre qui engage l'avenir* ».

Ce besoin se traduit dans les discours des enquêtés par les vocables tels que « clair », « précis », « détaillé », « fiable », « sûr ». Pour certains enquêtés, la fiabilité inclut la seule possibilité d'être entendu, dans leur situation singulière : « *savoir un plus sur les droits auxquels ma situation répond* ».

	Amiens	Besançon	Bordeaux	Digne	Lyon	Montauban	Totaux
Fiabilité	70	104	62	65	104	68	473
Total enquêtes	150	150	141	101	200	147	889
%	47%	69%	44%	64%	52%	46%	53%

Source : enquête accueil motivation 2000, unité : nombre et %

Attention : Compte tenu du faible nombre d'allocataires interrogés dans chacune des caisses, les écarts constatés au niveau des échantillons ne sont pas tous significatifs et les pourcentages indiqués ci dessus sont entachés d'une erreur qui est au maximum de plus ou moins 10 points

Cette attente concerne plus de la moitié de l'ensemble des usagers interrogés (53%). Son intensité varie en fonction des organismes. Deux caisses, Digne et Besançon, présentent des taux plus élevés.

3.1. L'accueil, c'est plus sûr

Les personnes enquêtées appréhendent leur passage à l'accueil comme le moment où seront clarifiées les composantes nécessaires à une bonne prise en charge de leur dossier. Le guichet est l'endroit où la personne se sent assurée que sa situation unique sera traitée comme telle : « *la certitude d'être entendue et que ma démarche soit comprise et pas vaine* », « *par ce mode de communication, j'espère une clarification de ma situation et un réajustement* », « *une sécurité, j'ai le sentiment que le problème va être pris en compte* », « *c'est direct, j'ai la conscience tranquille, sinon je crains que le dossier ne soit pas traité* », « *je suis plus sûr d'avoir une prise en charge à mon dossier* », « *mon document doit être fiable afin de le fournir à ma banque* », « *c'est plus sûr lorsqu'on se déplace* », « *pour être sûr que mes droits soient étudiés effectivement* », « *nous sommes sûrs que nous allons repartir avec ce que nous avons demandé* ».

La légitime compréhension des règlements et pratiques se traduit par une attente de renseignements détaillés, clairs, précis : « *avoir plus de précisions* », « *je ne veux pas tourner en bourrique, je veux de la clarté* », « *je souhaiterais que ma situation se clarifie, car je n'en peux plus de courir comme ça* », « *les précisions que je veux* », « *des renseignements qui soient clairs* », « *clarification, je souhaiterais une réponse exacte* », « *des renseignements sûrs* », « *plus de renseignements sur nos droits car on est dans l'ignorance* », « *des renseignements plus concrets, plus de réponse fiable et détaillée* ».

3.2. L'accueil, c'est plus précis

Dans ce cadre, les personnes font également référence à un autre mode de communication qu'elles connaissent mais dont elles se « méfient » : « *En général les renseignements sont plus précis à l'accueil qu'au téléphone* », « *pour avoir des renseignements exacts, précis, on est mieux* ».

renseigné en ayant une personne en face qu'au téléphone », « une honnêteté que je n'aurais pas sur les papiers que j'ai entre les mains, ce n'est pas clair ».

Le guichet est également le lieu sûr pour prendre ou remettre des dossiers et par la même en vérifier le contenu : *« je viens remettre des documents en main propre et vérifier qu'il ne manque rien », « je serai rassurée de savoir que mon dossier est complet », « pour remettre le dossier à la main et avoir une réponse précise », « s'assurer que le dossier est bien rempli et complet », « l'assurance de déposer le dossier dans le bon délai », « prendre les papiers nécessaires si j'ai droit à quelque chose ».*

C'est un plus par rapport au courrier : *« par courrier, cela peut se perdre », « pour mettre des dossiers, la poste je n'ai pas confiance », « pour déposer les pièces, les justificatifs et être sûr que les pièces arrivent bien car par le courrier on n'est pas sûr ».*

En conclusion, cette attente est largement répandue, exprimée par plus de la moitié des personnes enquêtées. La venue à l'accueil pour « être sûr de » est normale, même si elle découle encore trop souvent pour des caisses comme Digne et Besançon, d'un manque de confiance dans les autres modes de communication. Cette réflexion rejoint celle exprimée dans l'étude⁴. *« En effet, aujourd'hui, connaître ses droits, le fonctionnement d'une allocation, de son dossier, disposer des imprimés pour faire une demande nécessitent obligatoirement de passer par une relation directe avec un agent »,* mais il est bon d'ajouter que *« Défiance et confiance s'édifient à l'aune de la fiabilité des accueillants »*⁵.

⁴ Comment développer l'autonomie des usagers - Recherches et prévision N° 42 - 1995

⁵ La relation de service - Informations sociales n° 76 - 1999

4. L'attente de convivialité, de relation sociale

La recherche de convivialité est exprimée de trois manières :

- ils viennent à l'accueil car c'est un espace de convivialité, c'est ce qui les motive ;
- ils trouvent que « le plus » de l'accueil par rapport à un autre mode de contact est la convivialité ;
- ils estiment que le cas dans lequel il est nécessaire de venir à l'accueil est celui où le besoin de convivialité se fait sentir.

Les allocataires mettent en avant comme motif de venue à l'accueil le besoin de convivialité, de contact physique, le besoin de voir quelqu'un. Ce besoin est exprimé de façon variable dans chaque caisse : en moyenne, 28 % des allocataires l'ont indiqué, mais seulement 20 % à Montauban et 42% à Amiens. Deux caisses se situent au dessus de la moyenne : Amiens (42%) et Lyon (35%). Digne (31%) a une position plus floue. Amiens et Lyon sont également les deux caisses dans lesquelles les allocataires interrogés indiquent avec le plus d'intensité leur habitude de venue à l'accueil : 80% des interviewés de Lyon, 70% d'Amiens, Digne (64%) se situant dans la moyenne des caisses (63%). Les allocataires de Montauban ne sont que la moitié à avoir l'habitude de fréquenter l'accueil.

	Amiens	Besançon	Bordeaux	Digne	Lyon	Montauban	Totaux
Convivialité	63	32	27	31	69	29	251
Total enquêtes	150	150	141	101	200	147	889
%	42%	21%	19%	31%	35%	20%	28%

Source : enquête accueil motivation 2000, unité : nombre et %

Attention : Compte tenu du faible nombre d'allocataires interrogés dans chacune des caisses, les écarts constatés au niveau des échantillons ne sont pas tous significatifs et les pourcentages indiqués ci dessus sont entachés d'une erreur qui est au maximum de plus ou moins 10 points

La convivialité n'est cependant pas la seule motivation de venue à l'accueil. Les allocataires avancent en général plusieurs arguments. Ainsi, parmi les allocataires soucieux de convivialité, une grande majorité attendent de l'accueil des explications qu'ils n'auraient pas ailleurs, ils ne se distinguent pas en cela de l'ensemble des allocataires. Un allocataire sur cinq seulement (40% en moyenne des enquêtés) évoque également l'échec des autres modes de contact.

Cette recherche de convivialité est indépendante de l'objet de la visite, des prestations perçues, de la fréquence des venues... En revanche, les allocataires avançant cet argument ont des habitudes spécifiques de fréquentation de l'accueil : ainsi, 83% de ces allocataires déclarent avoir l'habitude de fréquenter l'accueil à la CAF à Amiens. Les deux tiers fréquentent également les accueils de la CPAM et de leur banque. A Lyon, la situation est plus mitigée : si la convivialité est avancée, ils ne fréquentent pas pour autant plus que la moyenne lyonnaise l'accueil de la CAF car l'accueil est fréquenté par une forte proportion d'habités. Ils n'ont pas non plus un comportement particulier vis-à-vis de la CPAM et de leur banque.

4.1. L'accueil, un espace de convivialité

La première façon d'exprimer la convivialité est simplement le besoin de voir quelqu'un, de dialoguer avec un être humain, d'échanger, d'avoir une relation sociale avec une personne. Ils ont le sentiment de mieux s'expliquer en face à face. Les allocataires indiquent alors : « C'est mieux de parler directement aux gens », « C'est mieux d'avoir des gens en face », « je veux voir une personne », « je préfère avoir quelqu'un en face pour pouvoir discuter », « le contact humain est important, je préfère voir quelqu'un, c'est moins impersonnel »... Parfois, la culture intervient : « je préfère l'accueil, j'ai une culture du contact », « ... pour avoir un dialogue, une machine ne peut pas remplacer ».

Parfois, c'est le caractère pratique du contact à l'accueil qui est mis en avant : « *je peux m'exprimer librement par rapport à la personne, j'aime bien voir la personne quand je parle* ». Elle est parfois mise en avant par opposition à d'autres modes de contact : « *pour éviter de téléphoner. On peut parler avec quelqu'un ici* », « *on est mieux informé en venant ici, on a des réponses précises, c'est mieux le contact personnel qu'informatique* », « *je préfère avoir à faire directement, car avec les moyens techniques, je ne sais pas ou on va... de vive voix, de visu* », « *je préfère voir les gens en face à face, c'est plus facile de s'expliquer devant quelqu'un que par téléphone* », « *j'aime bien parler avec les gens, je préfère. Au téléphone, je ne suis pas à l'aise* », « *je préfère faire un face à face avec la personne, j'aime pas trop parler au téléphone* ».

Le face-à-face permet également de résoudre les problèmes directement, sans attendre : « *il y a un problème et je préfère le traiter en face à face* », « *je veux le contact pour savoir les démarches à suivre... ce qu'on me dit, on me le dit en face* ». Le contact à l'accueil permet également de démêler certains dossier compliqués : « *quand on a des réponses contradictoires au téléphone parce que ce n'est pas toujours la même personne qui s'occupe du dossier* ».

La sympathie, la convivialité de la relation interviennent parfois : « *Le contact, c'est plus sympa, j'aime bien voir les gens* », « *je vois les gens... j'aime parler aux gens et les voir. C'est mieux, je comprends mieux* », « *j'ai envie de venir, j'aime venir... j'aime voir les gens, entendre les commentaires. J'admire la patience du personnel. Je préfère avoir quelqu'un en face, c'est plus humain* », « *parce que j'arrive à discuter. Selon qui vous accueille, ce n'est pas pareil, c'est une question de communication, certains ne sont pas à l'écoute de l'autre* », « *je préfère être en face d'une personne qui va me donner les renseignements complets, comme ça j'aurai pas de souci auprès de la caisse ... j'aime bien le contact avec les personnes* », « *je préfère avoir contact avec la personne, c'est plus sympa de voir les gens* ».

4.2. L'accueil, un espace sympathique

Parfois, cette convivialité de l'accueil va jusqu'à une personnalisation poussée : « *j'aime bien être reçue par le monsieur dont l'accueil est réconfortant et chaleureux* », « *c'est le monsieur qui m'a fait avoir mon allocation, c'est une brave personne* », « *c'est mieux de voir la personne en face de vous, c'est mieux pour s'exprimer... je préfère voir quelqu'un que je connais, j'aurai pas de problème pour parler* ».

La qualité des agents et les conditions d'accueil sont également appréciées : « *je veux avoir quelqu'un de compétent à qui parler* », « *je veux avoir des réponses précises avec une personne souriante et accueillante* », « *pour contacter des personnes compétentes* », « *...les gens ici sont agréables, l'accueil est agréable* ». La convivialité de l'accueil est également associée au temps que l'on peut prendre pour discuter, régler son problème : « *on prend plus de temps avec la personne, on peut mieux communiquer parce que la personne est en face de soi* », « *j'aime bien me déplacer quand j'ai le temps pour voir la personne en face de moi et poser des questions* », « *je prends le temps... je discute avec la personne... j'ai confiance dans la personne qui me reçoit* ».

L'allocataire insiste parfois sur la certitude que son problème sera réglé du fait de sa venue : « *on voit les personnes, c'est mieux... on est sûr que ce sera fait car la personne est en face* », « *je préfère voir quelqu'un car je ne sais pas trop quoi faire... pour avoir le contact avec quelqu'un* ». Parfois, c'est l'enjeu important qui est avancé : « *je me déplace au guichet car je préfère avoir un rapport humain pour parler de l'argent* ».

Enfin, ce besoin de relation peut être associé à un besoin d'en découdre, de s'imposer : « *le contact physique, ça va plus vite, on peut plus s'imposer* », « *je veux être reçu par la même personne qui m'a reçu hier...* ».

Ce besoin de relation, de convivialité est également repéré par une autre enquête⁶: « *Les visiteurs ne viennent pas seulement chercher une réponse technique à leur problème de dossier, mais aussi des marques de sollicitude, d'attention à leurs problèmes, d'humanité à leur égard ; une écoute comme le disent les agents d'accueil, qu'ils ne peuvent espérer qu'ici* ».

5. L'opportunité de venue à l'accueil

Certains allocataires ont peu de motivation pour venir à l'accueil.

Ils avancent le fait :

- qu'ils résident à côté de la caisse et par conséquent, ce déplacement est évident ;
- qu'ils ont le temps car ils sont en vacances ;
- qu'ils sont de passage dans la ville de la CAF et qu'ils en ont profité pour venir ;
- que l'accueil est le mode de contact le moins cher et c'est pour cela qu'ils sont là ;
- que lorsqu'on peut venir ou lorsqu'on a rien à faire, autant venir.

Le déplacement à l'accueil motivé par l'opportunité va de pair avec d'autres motivations, mais sans particularisme par rapport à la totalité des allocataires. En revanche, ces allocataires avancent beaucoup moins l'échec des autres modes de contact : 16% en moyenne contre 40% dans l'ensemble des allocataires interrogés.

	Amiens	Besançon	Bordeaux	Digne	Lyon	Montauban	Totaux
Opportunité	44	13	17	17	21	48	160
Total Enquêtes	150	150	141	101	200	147	889
%	29%	9%	12%	17%	11%	33%	18%

Source : enquête accueil motivation 2000, unité : nombre et %

Attention : Compte tenu du faible nombre d'allocataires interrogés dans chacune des caisses, les écarts constatés au niveau des échantillons ne sont pas tous significatifs et les pourcentages indiqués ci dessus sont entachés d'une erreur qui est au maximum de plus ou moins 10 points

Au total, 18% des allocataires se sont exprimés de la sorte. Ils sont beaucoup moins nombreux à Besançon, Bordeaux et Lyon (autour de 10%) et plus nombreux à Amiens et Montauban (autour de 30%). C'est dans ces deux CAF que le nombre d'allocataires venus 3 fois et plus dans le dernier mois est le plus important et ce sont précisément les allocataires qui expliquent leur venue par l'opportunité. De même, pour la fréquence des venues dans les six derniers mois. Ces allocataires viennent donc souvent à l'accueil. Plus d'un quart d'entre eux vient à pied à la CAF contre 15% en moyenne des allocataires. Parmi eux, plus de 6 allocataires sur 10 mettent moins de 15 minutes pour venir contre 45% de l'ensemble des allocataires. C'est vraiment la proximité géographique de la caisse qui les fait venir.

Les allocataires expriment cette proximité ainsi : « *j'habite à côté, c'est plus rapide de venir* », « *j'habite pas loin, je préfère savoir de suite* », « *c'est plus pratique de passer parce que je suis à côté et j'aime bien voir les gens en face* », « *j'aime bien, je suis sur place* », « *j'habite juste à côté, je viens pour ne pas perdre de temps* », « *pour monter un dossier, j'étais sur place* », « *je n'habite pas loin et je veux montrer que je suis au chômage* », « *c'est plus facile pour s'expliquer surtout quand on habite Digne* ».

5.1. Le dernier lieu où l'on parle ?

D'autres avancent le fait qu'ils ont du temps : « *je suis en congés, je reste pas loin et je n'ai rien d'autre à faire* », « *je suis en vacances, je veux savoir les démarches à suivre* », « *cela me*

⁶ La vie au guichet – Relation administrative et traitement de la misère – Vincent Dubois - Economica

promène et je suis plus sûre, on est mieux servi quand on se déplace», « j'ai le temps, je suis en vacances... », « je préfère, j'ai le temps de venir déposer mes déclarations de ressources, j'avais rien à faire, cet après midi, j'avais le temps », « j'avais le temps et j'ai besoin de me faire expliquer », « j'avais rien à faire cet après midi, j'avais le temps », « je viens parce que je n'ai rien à faire. C'est le monsieur qui m'a fait avoir cette allocation », « avant, quand je travaillais, j'écrivais ou je téléphonais. Maintenant, j'ai plus de temps, je me déplace », « parce qu'aujourd'hui, j'ai pris le temps de régler toutes ces histoires ».

Pour d'autres interviewés, ils profitent d'un passage dans la ville pour effectuer diverses démarches administratives : *« j'ai l'occasion de venir, j'en ai profité », « je viens à Amiens pour faire des courses et des papiers, alors je passe ici », « j'étais sur Amiens, je serai plus vite renseigné », « j'étais sur le chemin, c'est mieux de recevoir les réponses », « comme je venais sur Amiens, je suis passée », « je passais par là, je dépose ma pièce », « je devais venir en ville, j'en ai profité », « je viens de passer à l'ASSEDIC, la CAF étant sur mon passage donc je viens », « quand on a besoin de déposer un dossier ou des papiers, on passe devant la CAF, c'est plus pratique que d'aller à la poste », « je suis venu voir un médecin et j'en profite », « je me déplace sur Digne pour la journée, je regroupe les démarches », « je venais à Digne pour d'autres démarches et il manque ce papier de la CPAM pour rétablir le paiement ». Parfois, c'est même le hasard qui les guide : « j'ai accompagné une amie, et par la même, je viens demander un dossier ».*

Enfin, certains expliquent que l'accueil est le mode de contact le moins cher : *« je viens pour ne pas payer : le minitel n'est pas donné, je n'ai pas Internet... », « ça coûte moins cher que le téléphone », « le téléphone coûte cher », « je préfère me déplacer que de téléphoner car c'est long et cher », « je n'ai plus d'unité pour téléphoner », « je passais devant et c'est moins long que le téléphone et plus économique ».*

Pour une partie de ces enquêtés, la venue à l'accueil est à rapprocher d'une autre étude⁷. « Que ces visites à l'accueil puissent avoir lieu sans raison « valable » en termes de dossiers est bien indiqué par ces allocataires qui disent venir *« parce qu'ils n'ont rien à faire », « parce que ça fait sortie comme une autre »,* une occasion de voir quelqu'un. On voit bien par là qu'à l'accueil peuvent avoir lieu ces petits échanges par lesquels on existe socialement et que les plus démunis ne peuvent plus trouver ni dans le travail, ni dans les échanges marchands, ni même parfois dans le cercle familial » .

⁷ Une institution redéfinie par ses usage(r)s ? Vincent Dubois – Recherches et Prévisions n°45 - 1996

6. La venue du fait d'un échec ou de l'insatisfaction par rapport à un autre mode de contact

Comme on vient de le voir, se rendre à l'accueil est motivé par différents critères comme le besoin d'explication, de compréhension, de fiabilité, de communication. Mais la visite à l'accueil résulte aussi de l'échec, de l'insuccès ou de l'insatisfaction générée par un autre mode de contact et notamment lorsqu'il y a dysfonctionnement ou retard dû à la CAF.

L'échec d'un autre mode de contact sera analysé dans un premier temps ; l'insatisfaction par rapport à un autre mode de contact sera étudié dans un second temps.

6.1. Echec par rapport aux autres modes de contact

Plusieurs niveaux d'échecs coexistent :

- l'échec lié à l'impossibilité d'utiliser un autre mode de contact, et plus particulièrement le téléphone ;
- l'échec lié à l'insatisfaction des réponses apportées par téléphone ou par courrier ;
- le manque de confiance qui s'instaure chez la personne enquêtée en raison de l'absence de réponses fiables par les autres modes de contact.

Sur l'ensemble des personnes enquêtées, un quart (26%) manifeste son sentiment d'échec par rapport aux autres modes de contact. Deux caisses, Besançon et Digne, enregistrent des taux nettement plus élevés, soit respectivement 41 et 37%. Il faut rappeler qu'à Besançon l'essentiel de l'enquête a été réalisé entre le 11 août et le septembre, période de congé pendant laquelle 4 lignes téléphoniques sur 12 ont été ouvertes au public. C'est également à ce moment que la CAF a connu un stock de pièces en retard un peu plus élevé. A Digne, suite à une enquête effectuée auprès de France Telecom en 1999, il ressort que le nombre de lignes disponibles est insuffisant par rapport au nombre d'appels. Cette situation est identique au moment de l'enquête.

Si les caisses d'Amiens et de Montauban sont celles où le taux d'échec est le plus faible, les caisses de Bordeaux et Lyon affichent des parts assez proche de la moyenne.

	Amiens	Besançon	Bordeaux	Digne	Lyon	Montauban	TOTAUX
Echec	28	61	43	37	49	16	234
Total enquêtes	150	150	141	101	200	147	889
%	19%	41%	31%	37%	25%	11%	26%

Source : enquête accueil motivation 2000, unité : nombre et %

Attention : Compte tenu du faible nombre d'allocataires interrogés dans chacune des caisses, les écarts constatés au niveau des échantillons ne sont pas tous significatifs et les pourcentages indiqués ci dessus sont entachés d'une erreur qui est au maximum de plus ou moins 10 points

En réaction à l'échec de communication (téléphone, courrier), ces 234 personnes expriment proportionnellement les mêmes attentes (explication, performance, fiabilité, convivialité et opportunité) que l'ensemble des personnes interrogées.

Les attentes liées à l'échec sont communes ou divergentes, selon les CAF. Ainsi, on note que sur Amiens et Lyon, l'attente de convivialité est plus forte, pendant que c'est l'attente d'explication qui domine sur Bordeaux et Montauban. Sur Besançon ce sont les attentes de fiabilité et de performance qui sont les plus exprimées et sur Digne celle de performance et de convivialité ; ainsi à Digne, on vient davantage pour de la convivialité quand il y a échec.

Le téléphone, un échec

La réaction première des personnes enquêtées est de souligner l'impossibilité d'utiliser le téléphone pour entrer en contact avec la CAF, c'est l'échec le plus patent, vécu comme une espérance déçue exprimée de façon brève et sèche : « *On n'arrive jamais à les joindre* », « *C'est pénible, ça ne répond jamais* », « *Je n'ai jamais réussi à joindre la CAF* », le « *jamais* » souligne ainsi le dysfonctionnement de la CAF. Pour d'autres personnes enquêtées, l'appel téléphonique se heurte à un standard occupé. « *Les lignes sont toutes occupées* », « *Il y a saturation, c'est trop long* », « *C'est rare que je tombe sur quelqu'un* ». Et à la longueur du temps d'attente, le coût de l'appel infructueux est rappelé : « *C'est difficile* », « *C'est trop long, ça revient cher* ». Certaines personnes enquêtées concluent alors : « *Ca ne sert à rien d'appeler* », « *C'est une horreur, c'est stupide* », « *J'ai le temps de faire mon ménage, le temps que la CAF me réponde au téléphone, c'est très long* ». Quant au courrier, les personnes enquêtées déplorent la perte de documents : « *Il y a une perte de mes papiers* », « *Ici, ils ont perdu mes papiers* », « *Le courrier se perd souvent* », « *Long, perte de document* », « *Ca prend trop de temps par courrier, ou il faut faire un recommandé pour être sûr que ce n'est pas jeté à la poubelle. Et ça c'est urgent. Au téléphone, c'est dur* », « *Téléphone impossible, courrier trop long* ».

Par ailleurs, il est fait allusion à la lenteur de la réponse : « *J'essaie par courrier, mais c'est long d'avoir une réponse* », « *Les courriers se perdent, le téléphone c'est faux* ».

Une non réponse

Une réponse insatisfaisante au téléphone engendre un grand besoin d'explication. La personne enquêtée veut comprendre mais aussi être comprise : « *Quand on n'arrive pas à se faire comprendre au téléphone* », « *Quand ça répond au téléphone, et quand elle ne comprend pas ce qu'on lui demande* », « *C'est le seul moyen qui me reste pour m'expliquer* », « *J'ai essayé par téléphone et il n'y a rien à en tirer. Je viens pour m'expliquer* », « *Du fait de ne pas joindre la CAF au téléphone, pour se faire comprendre, il faut venir* », « *Trois fois qu'il téléphone, qu'on lui dit d'envoyer des papiers et le problème ne son solde pas. Je trouve que c'est plus long que de se déplacer* », « *Pour comprendre par téléphone, c'est pas évident* ».

Se rendre à l'accueil permet d'avoir une réponse fiable et sûre que n'apporte pas le téléphone ou le courrier : « *Il n'y a pas d'explication dans le courrier* », « *Dans le cas ou le courrier n'est pas explicite* », « *Parce que par téléphone, cela n'aurait pas été suffisant pour une réponse sûre* », « *Pas sûr, ils se mélangent les pédales, courrier aberrant* », « *Il y a trop de temps entre l'envoi du courrier et la réponse de la CAF* ».

Le besoin de précision des règles est réel : « *Mes demandes ne sont pas satisfaites jusqu'au bout. Les instructions sont vagues* », « *Par téléphone il n'y a pas de suite* ».

Comme il est difficile de parler par téléphone, autant parler directement à son interlocuteur : « *La discussion est plus facile avec la personne en face. Le téléphone ne résout pas les problèmes* », « *Pour être sûre, je vois ce qu'ils font de moi* », « *La personne vérifie mon dossier sur informatique. Je suis sûr. C'est fait en face de moi, au téléphone on dit ce qu'on veut* », « *C'est mieux de l'entendre de vive voix que par courrier qui est mis dans un coin et ressorti 2-3 jours après. La visite permet également de régler le problème* », « *J'ai appelé ce matin, ça ne répond pas, alors je me suis déplacé* ».

6.2. Insatisfaction par rapport aux autres modes de contact

Le sentiment d'insatisfaction est moins souvent manifesté que celui de l'échec, puisqu'exprimé par moins de deux personnes enquêtées sur dix (17%) contre près de trois sur dix pour l'échec.

C'est à Digne qu'il est le plus souvent évoqué par les personnes enquêtées (28%) et à Montauban le moins (8%). Dans l'ensemble des autres caisses, la part des « insatisfaits » se situe autour de la moyenne. On observe qu'à la CAF de Besançon, le taux d'insatisfaits se situe dans la moyenne, le mécontentement s'étant davantage exprimé à travers l'échec.

	Amiens	Besançon	Bordeaux	Digne	Lyon	Montauban	TOTAUX
Insatisfaction, manque de confiance.	24	27	23	28	33	12	147
Total enquêtes	150	150	141	101	200	147	889
%	16%	18%	16%	28%	17%	8%	17%

Source : enquête accueil motivation 2000, unité : nombre et %
Attention : Compte tenu du faible nombre d'allocataires interrogés dans chacune des caisses, les écarts constatés au niveau des échantillons ne sont pas tous significatifs et les pourcentages indiqués ci dessus sont entachés d'une erreur qui est au maximum de plus ou moins 10 points

Un manque de confiance

La perte de confiance dans les autres modes de contact conduit les personnes enquêtées à se rendre plus souvent à l'accueil : « *Je ne fais pas confiance aux autres modes de contact, je viens toujours* », « *C'est le seul moyen qui est sûr et valable pour me faire comprendre, car les autres moyens ne sont pas fiables, si je perds mes droits, je deviens clochard, je viens avant* », « *C'est plus facile de se débarrasser de nous au téléphone que quand on vient* », « *Au téléphone il n'y a pas de suite* », « *J'ai plus confiance que par téléphone* », « *Je viens directement ici : s'il y avait une possibilité de régler rapidement le problème par téléphone, je l'utiliserais* ».

Il est également important de connaître celui qui va donner l'information : « *Au téléphone, on ne sait pas à qui on a à faire, il peut répondre ce qu'il veut. Je veux avoir quelqu'un en face, j'ai demandé une journée de congés exprès* », « *Au téléphone je passe une heure à attendre, autant attendre ici. Quand j'ai quoi que ce soit avec la CAF, je viens, je dialogue* », « *Par courrier, on ne sait jamais quand on va nous répondre et comment* », « *Quand je fais par les autres moyens, il y a toujours problème. J'utilise la bonne vieille méthode* », « *Je viens car ça fait 2 fois que j'envoie le changement d'adresse et ce n'est pas pris en compte* ».

Les autres modes de contact (Allocaf - Borne- Minitel - Internet) sont beaucoup moins utilisés que le téléphone et le courrier.

Parmi eux, Allocaf est le plus souvent évoqué. Si pour quelques personnes enquêtées, il y a un côté pratique à cette utilisation, il est rapidement ajouté que les informations restent sommaires : « *c'est bien, mais pour une réponse limitée* ». Allocaf provoque également de l'insatisfaction dans la mesure où « *il ne répond pas à la question posée* », « *c'est dur* », « *c'est zéro, on ne peut pas parler à une machine* ».

La borne, moins citée que le précédent est « *efficace pour les attestations* » et si « *cela évite de faire la queue, elle n'évite pas le déplacement* ». Quelques personnes enquêtées ont évoqué le minitel. Pour quelques unes, son utilisation coûte cher. Quant à l'Internet, il est très peu abordé.

En conclusion, les résultats montrent de façon pertinente qu'il y a un lien très étroit entre l'organisation de la Caisse et les effets produits dans le sens de la valorisation ou de l'échec des

autres modes de contact. Ceci est à relier à certaines études⁸ qui avancent. *"Les différences concernant les flux du nombre d'entrants, les locaux et les espaces disponibles ainsi que le choix en matière de politique d'accueil ont conduit les responsables à développer des organisations différentes"*.

Le téléphone est le mode de contact le plus décrié par les personnes enquêtées et cela rejoint en ce sens cette réflexion⁹. « Les études réalisées sur l'organisation des communications téléphoniques décrivent bien la tension permanente auxquelles sont soumises les CAF entre la nécessité d'un service accessible à tous, mais dont la contrepartie est une tendance au traitement rapide d'appels successifs et l'impératif de qualité qui impose un lourd travail d'explication des procédures administratives et donc des échanges plus longs. Par ailleurs, elles soulignent le fait que les gros investissements organisationnels, techniques et humains nécessaires au bon fonctionnement de la rencontre téléphonique ne mettent pas à l'abri de débordements(...) De plus, rien ne certifie que la rencontre téléphonique soit une aide dans la liquidation des dossiers ».

Cette étude a été consacrée à la motivation des usagers qui se rendent à l'accueil. En terme de constat, elle rejoint sur de nombreux plans des travaux réalisés et notamment celle de la Direction de l'Animation du Réseau¹⁰ « *Quelques enquêtes locales ont montré la corrélation entre réception d'un courrier, visite au guichet ou utilisation du téléphone et situation de dysfonctionnement, assez souvent imputable à la CAF (erreur, règle impliquée, retard, incomplétude de l'information sur les renseignements et les pièces à fournir)* »(...).

⁸ Le dialogue entre agents et usagers - Espaces Familles

⁹ Comment développer l'autonomie des usagers des CAF – Recherches et Prévisions n° 42 - 1995

¹⁰ Quelques données sur les flux de contact dans les CAF - D.A.R. - 1999

II - Les résultats statistiques

Pourquoi êtes-vous venus aujourd'hui ?

Lorsqu'on demande à un allocataire la raison de sa venue :

- une grande partie (45% des interviewés) répond qu'il souhaite demander une explication ou une information. Ce besoin d'information est plus fort à Lyon (57%) qu'à Besançon (33%) ;
- 28 % viennent pour déposer un dossier (de 22% à Bordeaux à 36% à Lyon) ;
- 12% pour faire une réclamation (4% à Amiens, 18% à Bordeaux) ;
- 10% pour demander une simulation pour une aide au logement (de 5% à Montauban à 22% à Lyon) ;
- 10% pour retirer un dossier (7% à Besançon, Montauban et Lyon à 16% Bordeaux et Digne).

L'ensemble des autres démarches est moins fréquent.

Les dates d'enquêtes sont ici importantes : ainsi, la CAF de Lyon a réalisée ces enquêtes en juillet et août, d'où l'importance des demandes de simulation par des étudiants notamment, des demandes d'explications et des retraits de dossier. Néanmoins, l'ordre de grandeur reste le même pour toutes les caisses et est cohérent avec les informations disponibles par l'intermédiaire des gestionnaires de files d'attente.

A la suite de quoi êtes-vous venus aujourd'hui ?

Deux faits générateurs principaux incitent les interviewés à se déplacer à l'accueil de la CAF : la réception d'un courrier ou d'une notification et le changement de situation.

Dans 36% des cas, variant de 24% à Bordeaux à 48% à Lyon, le fait générant la venue est la réception d'un courrier, demandant souvent de compléter le dossier ou annonçant un changement de droit ou notifiant un indu.

Le deuxième est un changement de situation (séparation, prise d'un logement,...) dans 33% des cas (de 13% à Montauban à 51% à Digne-les-Bains).

11% se déplacent parce qu'ils n'ont pas de nouvelle de la caisse et ils attendent un courrier ou un paiement de la Caf. Ils ont donc la perception d'un délai de traitement trop long. Cette proportion est plus importante pour les grosses caisses : 15 % à Lyon, 18 % à Bordeaux et 7 % en général dans les autres caisses sauf Digne.

D'autres faits générateurs ont été recensés, principalement à Bordeaux et Montauban : il s'agit de renseignements d'ordre général, perte de dossier, des changements de régime...

Au total, 6% des allocataires viennent suite à un paiement, vraisemblablement en baisse. Cette proportion est cependant plus importante pour Amiens et Besançon (13%), les autres caisses étant plus proche d'une proportion de 3%.

Etes-vous venu pour une prestation particulière aujourd'hui?

4 interviewés sur 5 se déplacent pour une prestation particulière. Parmi eux :

- 55% viennent pour une aide au logement (46% à Amiens et Montauban et 65% à Lyon). En ce qui concerne les aides au logement, il est à noter que les allocataires ne savent pas

distinguer quelle prestation ils perçoivent (APL, ALS, ALF). Lorsqu'on essaie de leur faire préciser, ils citent l'APL ;

- 23% pour un minimum social (RMI, API, AAH) (17% à Lyon a 33% à Amiens) ;
- 21% pour une prestation familiale (AF, ARS,APE,...) (de 14% à Digne à 32% à Montauban).

Habituellement comment contactez vous la Caf?

Le mode de contact principal des interviewés est l'accueil physique au siège dans 63% des cas (les résultats s'échelonnent de 50% à Montauban à 80% à Lyon).

Le deuxième mode de contact habituel est le téléphone pour un quart d'entre eux (presque un tiers à Amiens).

Le courrier est faiblement utilisé (12% des cas). Ce taux d'utilisation s'élève à 17% à Digne, ce qui s'explique sûrement par l'étendue du territoire couvert par cette Caf.

Les points d'accueil décentralisés sont essentiellement fréquentés à Bordeaux (24%) et à Montauban (31%).

Les autres moyens de contact (Internet, bornes,...) sont peu utilisés.

Enfin, 7% des enquêtés étaient des non-allocataires puisque c'était la première fois qu'ils contactaient la Caf.

Comment contactez-vous habituellement la Sécurité Sociale et votre banque ?

Parmi les enquêtés, la moitié fréquente également les guichets de la CPAM et de leur banque, 34% vont à l'accueil d'au moins un de ses organismes et 15% n'en fréquente aucun. Ils ont donc un comportement particulier vis-à-vis de la CAF.

Les résultats par caisse sont toutefois très variables : Bordeaux et Lyon ont des situations intermédiaires. A Amiens et Montauban, les deux tiers des allocataires fréquentant la CAF vont aussi au guichets de la CPAM et de leur banque. En revanche, ils ne sont qu'un tiers à Besançon et Digne. A Besançon même, 27% des interviewés ne vont pas à la CPAM et à la banque. Le comportement vis-à-vis de la CAF est donc différent.

Connaissez-vous les autres moyens de contacter la CAF ?

Parmi les moyens de contacter la Caf, le plus connu (excepté l'accueil) est le téléphone, vient ensuite le courrier (il est intéressant de noter que certains enquêtés ne savent pas que l'on peut nous écrire). Le serveur vocal ALLOCAF est connu par presque un enquêté sur deux. Le Minitel (3615 Caf), les bornes interactives et les points accueil décentralisés sont connus par un peu plus d'un quart des personnes.

Naturellement, les enquêtés non encore allocataires sont ceux qui connaissent le moins les moyens de contacter la Caf. Ceci est particulièrement vrai pour le serveur vocal ALLOCAF, qui est connu par 47% des enquêtés mais par 51% des enquêtés allocataires.

Le fait qu'ils connaissent ces modes de contact n'implique ni qu'ils les utilisent, ni qu'ils les apprécient. Pour exemple, 48% des enquêtés trouvent le téléphone « *trop long* », c'est à dire qu'il leur semble difficile de joindre la CAF par téléphone.

Dans quel cas pensez-vous qu'il soit nécessaire de vous déplacer au guichet ?

Les allocataires se sont exprimés librement sur ce sujet. Les réponses les plus nombreuses sont les suivantes :

- « pour se faire comprendre ou s'expliquer », 23% des allocataires l'expriment, de façon unanime dans toutes les caisses ;
- « pour déposer ou retirer un dossier », 15% l'expriment, mais 21% à Amiens et Lyon et 5 % à Digne. La géographie du territoire intervient ici. Il est plus facile de se déplacer pour venir déposer un dossier à Amiens ou Lyon que dans les Alpes ;
- « dans tous les cas » ou « en cas de problème », 16% des interrogés. Ce sont les allocataires amiénois et montalbanais qui l'expriment le plus (22% et 24%) ;
- « dans les cas urgents », 11% des allocataires, variant de 5 % à Montauban à 19% à Amiens ;
- « pour avoir une réponse plus rapide », 10% des allocataires ;
- « pour être sûr, pour une réponse fiable », 8% des interviewés.

Les autres réponses sont moins fréquentes : « pour le premier contact », « en cas de changement de situation », « quand la situation est complexe ou compliquée », « quand les autres modes de contact ne marchent pas », « pour éviter les erreurs », « pour avoir quelqu'un en face », « pour quelque chose d'important », « quand on peut », « pour un suivi personnalisé ».

Finalement que pensez vous obtenir de plus en venant ici, à l'accueil ?

Les allocataires se sont également exprimés librement sur ce sujet. Les réponses sont les suivantes :

- « des explications plus précises, plus claires », 45% des allocataires l'expriment ;
- « une réponse plus rapide », 24% (de 11% à Digne à 33% à Montauban) ;
- « que le dossier soit réglé », 12% (de 5% à Montauban à 18% à Besançon) ;
- « avoir un contact direct avec un agent de la CAF », 9 % ;
- « la certitude d'être entendu, pris en compte » : 8% (5% à Amiens et Montauban, 12% à Besançon) ;
- « obtenir gain de cause », 8% (de 5% à Montauban à 15% à Amiens) ;
- « savoir ce que je dois faire », 7% ;
- « avoir un paiement, une avance rapidement », 7%
- « la certitude que les pièces sont bien arrivées », 6%
- « rien de plus », 3%.

Quelle amélioration ou nouveauté souhaiteriez vous trouver à l'accueil?

Les réponses sont très disparates, selon la situation des caisses. Néanmoins, les plus fréquentes concernent :

- « moins d'attente », 35% des allocataires interrogés, variant de 12% à Digne à 46% à Lyon et 61% à Besançon. L'amélioration du pré-accueil est largement avancé à Besançon, par 34% des allocataires ;
- « c'est bien, rien à dire », 25%, variant de 3% à Besançon à 43% à Amiens et 46% à Digne ;
- « c'est bien, bon accueil », 17%, de 12% à Amiens et Besançon à 29% à Montauban.

Les autres réponses sont plus limitées, elles expriment : « l'amélioration de l'efficacité des autres modes de contact », « faciliter les relations entre administrations », « améliorer l'accessibilité de la caisse », « améliorer la qualité de la relation à l'accueil », « mettre des magazines, des dépliants

d'informations », « étendre les amplitudes horaires de l'accueil », « instaurer des guichets spécialisés par prestation (surtout indiqué à Besançon) », « instaurer des files d'attente prioritaires pour les femmes avec enfant », « réaliser un coin enfants, des jeux , une nursery », « mettre une fontaine d'eau », « développer les lieux d'accueil décentralisés ».

Combien de fois êtes vous venu à l'accueil durant le dernier mois?

Près de 6 allocataires sur 10 viennent pour la première fois dans le mois. Cependant, cette proportion est plus élevée à Bordeaux (70%) et plus faible à Amiens (45%), Besançon et Montauban.

A l'opposé, un allocataire sur cinq est venu 3 fois ou plus dans le mois. Mais cette proportion est plus élevée à Amiens (30%), Montauban et Besançon.

Combien de fois êtes vous venu à l'accueil durant les 6 derniers mois?

Moins d'un tiers des enquêtés vient pour la première fois à l'accueil depuis 6 mois. Un peu plus d'un tiers vient pour la deuxième ou la troisième fois. Au total, 15% des interviewés est venu à l'accueil au moins 6 fois dans les six derniers mois. Cette proportion est plus élevée à Amiens (23%) ou l'habitude de venir aux guichets semble être plus forte qu'ailleurs (que ce soit à la CAF, la CPAM ou la banque).

Situation familiale et professionnelle

Au total dans l'échantillon, un tiers des allocataires sont des couples avec enfants, 30% sont des personnes isolées, 24% sont des mono parents et 13% des couples sans enfant. Un peu plus de 68% des enquêtés sont des femmes.

Transports

Plus de 90% des enquêtés viennent de leur domicile.

En revanche, la façon de venir à la caisse dépend de sa localisation (en centre-ville ou excentrée) et de la taille de la ville. A Lyon, le bus et le métro (58%) sont plus utilisés que la voiture (28%) et la marche (12%). Pour les autres CAF, c'est toujours la voiture qui arrive en tête des moyens de transports.

Pour Amiens, Digne et Montauban, la voiture supplante la marche et le bus. Amiens est la caisse où les allocataires viennent le plus à pieds (30%).

Pour Besançon et Bordeaux, après l'automobile, c'est le bus qui est utilisé puis la marche. Ces différences s'expliquent par la situation excentrée des CAF de Besançon et de Bordeaux.

En moyenne, 45% des allocataires mettent moins de 15 minutes pour venir à la caisse, 35% mettent entre 15 et 30 minutes et 20% plus de 30 minutes. Mais ces proportions sont très variables d'une caisse à l'autre : ainsi à Bordeaux et Lyon, un tiers des allocataires mettent moins de 15 minutes pour venir à la CAF mais 30% mettent plus de 30 minutes. A Digne, cette proportion est aussi plus élevée. En revanche, pour Besançon et Montauban, plus de la moitié des interviewés ont mis moins de 15 minutes pour venir et 10% ont mis plus de 30 minutes. Amiens est dans une position plus intermédiaire.

1. L'objet, le contexte de l'étude et la méthodologie

La commande institutionnelle était la suivante : quelles sont les personnes qui viennent à l'accueil et pour quoi ?

Ce thème fait partie des trois thèmes retenus par le Comité des Politiques de la CNAF comme axe de travail du réseau des chargés d'études pour 2000-2001.

En termes de constat, il s'avère que beaucoup d'études s'arrêtent à « qui », le pourquoi étant peu abordé, le motif de la visite étant très différent de la motivation.

D'une façon générale, le nombre d'allocataires reçus à l'accueil physique augmente, mais les mesures sont très différentes d'une caisse à l'autre. L'ensemble des contacts (téléphone + visites + courriers + électronique) croissent de 8% par an depuis 10 ans.

Comment expliquer l'accroissement des visites à l'accueil dans les caisses malgré les efforts entrepris pour améliorer les contacts avec les publics ? Est-ce que cette progression continue est liée à un certain type de prestations, à un certain type de public, au système d'organisation de l'accueil ? ... Ce mode de contact retient l'attention des CAF non seulement parce qu'il est un des moyens privilégiés pour connaître les besoins des allocataires mais aussi parce qu'il semble ne pas répondre au mieux à leurs attentes.

1^{ère} étape : Approche théorique

A partir de la commande, le groupe constitué comprend douze CAF, tous ses membres étant chargés d'études. Dans un premier temps, le souci du groupe est de s'approprier tous les travaux existant sur cette problématique. Pour ce faire, chaque membre du groupe s'est attaché :

A décrire les travaux déjà effectués dans sa caisse en matière d'accueil, ainsi que les travaux envisagés dans le futur et les applications, les outils dont ils disposent et enfin, à travailler en lien très étroit avec le service accueil et prestation.

A faire le lien avec le chantier prioritaire n°6 "*Mieux organiser nos modes de contacts*" par l'apport dans le groupe de G. GONIN, et avec la DRPS par la participation de J. DAMON et la confection d'un dossier de synthèse des travaux portant sur "*Accueil, techniciens conseils, pression sociale et indicateurs*" (14 janvier 2001).

A la lecture de ce rapport, cinq axes d'approche d'analyse peuvent être dégagés :

Du côté du travail du technicien

« Face à toutes les difficultés et ambiguïtés concrètes, les CAF s'efforcent de trouver des compromis et une légitimité de leurs actions dans un contexte de rigueur budgétaire. Les différentes catégories de personnel sont engagées dans des débats non résolus, parfois même conflictuels, autour des enjeux de performance et des modes d'organisation (faut-il passer du temps à accueillir ? Faut-il « assister » les publics précaires ? Faut-il individualiser le rapport à l'utilisateur ?).

Du côté des identités professionnelles

« Le maintien d'un haut niveau de mobilisation des agents passe alors selon les chercheurs par une réaffirmation du rôle et des missions de l'institution. Or les caisses d'allocations familiales possèdent beaucoup de « ressources de sens » (intérêt social de l'institution). Ce qui est certainement un levier d'action... »

Du côté des relations difficiles

« Face à ces relations complexes, les CAF adoptent des modes d'organisation très différents et choisissent de placer l'utilisateur au cœur du processus de production ou de protéger les techniciens de cette manifestation de problèmes sociaux »

Du côté des allocataires précaires

« On observe des micro cultures de régulation s'instaurant entre techniciens pour créer un mouvement de groupe et atténuer la pression de l'encadrement et la pression sociale. Ces régulations permettent aussi de limiter les sanctions des allocataires, en fournissant des catégorisations, ceux qui méritent une aide, ceux qu'il faut traiter en urgence, ceux qui mentent... »

Du côté de l'efficacité et la répartition des ressources : enjeux et méthodes

« La question du choix des unités de mesure des charges de gestion renvoie à celle de la définition des produits et services dans un secteur social non-marchand. Ainsi, les nouvelles missions de proximité avec l'allocataire sont-elles suffisamment prises en compte ? »...
« Finalement la prégnance d'un indicateur reste à relier aux différents jeux de pouvoir dans l'organisation ».

Audition de chercheurs qui ont travaillé sur cette problématique

Madame E. RENAUDAT CAF Avranches-CNAF : Quelques données et réflexions sur les flux de contact dans les CAF et leur organisation.

ACADIE « Evolution de la satisfaction et des attentes des allocataires et la CAF » (synthèse des entretiens avec les allocataires).

Madame C. MOSKALENKO DDRH - CNAF : "Perfectionnement et accompagnement des personnels en contact avec le public"

Monsieur J.L. OUTIN, chercheur au CNRS « Métiers de l'insertion public ANPE - Mission locale... »

2^{ème} étape : Choix de la méthode

Au vu de tous ces éléments d'analyse qui englobent toute la politique liée à l'accueil, la problématique posée, le groupe articule sa réflexion autour de la commande du Comité des Politiques à partir de deux objectifs :

Connaître à partir de l'enquête pourquoi les allocataires viennent à l'accueil et qui ils sont.

Le « pourquoi » est décliné :

- Pour quel motif ?
- Pourquoi, quelle est leur motivation ?
- Pour quoi, pour obtenir quoi ?

L'objectif est de mettre en place une méthodologie exportable dans toutes les CAF.

Un débat sur la méthode à utiliser a été engagé, ainsi que sur le choix de l'enquête et le lieu.

Il est proposé de combiner des approches quantitative et qualitative à partir de questions ouvertes et fermées. A la question de savoir où et quand interroger les allocataires, il a été décidé de les interroger au siège de la caisse, avant leur prise en charge par un agent d'accueil en box et d'une façon aléatoire (ex : 5^{ème} allocataire de la file d'attente...). Les allocataires qui fréquentent uniquement le pré-accueil sont exclus du champ de l'enquête. Il est en effet difficile d'interroger pendant 1/4 d'heure quelqu'un qui a passé très peu de temps au pré-accueil.

A ce stade de la réflexion, quatre membres du groupe ayant parallèlement engagé une formation action sur le thème "Les contacts allocataires : « l'accueil physique » ont essayé d'élaborer une grille d'analyse avec le soutien du formateur F. BIGOT.

« Essai de différenciation des diverses dimensions de la question posée : pourquoi les allocataires viennent-ils au guichet ? » en 4 axes :

Dimension fonctionnelle

Les événements ayant motivé le déplacement

Pour obtenir quoi

Sens que l'allocataire donne à la situation, qualification de la situation.

Cette grille a servi de point de départ à l'élaboration du questionnaire établi à partir de 6 grands thèmes :

Pour quoi faire : le motif

Événement qui motive la visite, le fait générateur

Les avantages de l'accueil au guichet

La trajectoire de l'allocataire

Le sens donné par l'allocataire à sa visite

Les caractéristiques de la personne

Le questionnaire a été élaboré avec l'aide de Monsieur OUTIN (chercheur au CNRS). Il a ensuite été testé auprès d'une quarantaine d'allocataires dans les 6 CAF qui ont réalisé l'enquête (Amiens, Besançon, Bordeaux, Digne, Lyon, Montauban).

Au vu des résultats des tests, le questionnaire a été quelque peu modifié. Certaines questions ont été reformulées pour une meilleure compréhension par l'allocataire en prenant en compte ses propres termes, par exemple "Quel est l'objet de votre venue aujourd'hui ?" question remplacée par "Pourquoi êtes-vous venu aujourd'hui ?". De plus, certaines questions ont été codifiées. Le questionnaire a été définitivement établi après avoir été testé (voir questionnaire en annexe).

Il est proposé de passer le questionnaire entre juillet, août et septembre (en variant les personnes enquêtées, les jours, les heures).

Une fiche comportant quelques remarques et consignes pour la passation des questionnaires a été évidemment élaborée. Il est proposé que chaque caisse effectue une centaine de questionnaires.

Les difficultés rencontrées à ce stade sont de deux ordres ; l'une portant sur la désaffectation de six CAF sur les douze engagées pour la réalisation de l'étude, l'autre sur le nombre d'enquêtes nécessaires pour la faisabilité et la pertinence des résultats. Pour répondre à cet état de fait les six CAF ont dû faire plus d'enquêtes, en moyenne 150, et d'étaler la période de réalisation entre juillet et décembre 2000.

3^{ème} étape : Déroulement de l'enquête

Chaque CAF a réalisé un maximum d'enquêtes, ce qui en fait au total 889, la durée de chacune d'elle variant de 10 à 20 min.

L'enquête a été effectuée comme prévu auprès de personnes en attente avant d'être reçues à un box prestations et de façon aléatoire. L'ensemble des consignes ont été respectées, mais il faut noter que dans certaines CAF (Bordeaux, Lyon, Montauban) les enquêtes ont été réalisées par d'autres personnes que le chargé d'études. Elles ont eu lieu soit dans un box, ou éventuellement dans un coin aménagé dans la salle d'attente...Elles se sont déroulées de juillet à décembre 2000.

L'ensemble des personnes enquêtées ont apprécié et participé à l'enquête. Très peu de personnes ont refusé. Tous les questionnaires ont été numérotés (chaque CAF ayant un groupe de n°).

4^{ème} étape : Le traitement des données

La saisie exhaustive des 889 enquêtes a été un premier travail. Le corpus des questions ouvertes est inégal allant de quelques mots à plusieurs phrases. L'analyse est :

d'une part statistique à partir de l'outil SAS.

Une première approche pour tenter de créer des typologies de personnes enquêtées selon leur motivation n'a rien donné. Les différences les plus grandes sont observées entre les caisses et non entre les personnes enquêtées.

d'autre part l'analyse de contenu à partir de l'outil SPHYNX.

Les conditions d'organisation n'ont pas permis une exploitation complète des possibilités de ce logiciel, ce qui a conduit à ne l'utiliser que partiellement.

La première codification lexicale de toutes les questions ouvertes (questions 7-8-9-13) faites sous SPHYNX a tout de même permis d'affiner par item les paroles des personnes enquêtées et de créer des groupes de motivations au regard du sens et de l'importance des phrases et des mots clés cités par les allocataires.

Une grille de lecture a été travaillée et réalisée.

Trois systèmes d'attentes autour des groupes de motivations sont analysés :

Le premier qui tourne autour de la motivation de l'accueil :

Pour avoir des explications (pour se faire comprendre et être compris, pour donner de la voix...)

Parce que l'accueil est performant (efficacité, simplicité, rapidité, globalité, urgence...)

Parce que c'est plus fiable (pour être sûre, avoir une réponse fiable, s'assurer...)

Pour avoir une relation, un échange (convivialité, face à face...)

Le deuxième est en opposition aux autres modes de contact (en réaction à un dysfonctionnement de la CAF...)

Echec des autres moyens de contact

Insatisfaction

Manque de confiance dans les autres moyens

Le troisième, un peu décalé "opportunité" (temps, proximité...), c'est l'utilisation fonctionnelle de l'accueil.

Ce travail sur les motivations est intéressant dans la mesure où il a été réalisé par les CAF et a été porté collectivement par un groupe de Caisses qui se sont ainsi approprié l'analyse à travers la parole de leurs propres usagers. Il s'est réalisé de février 2000 à septembre 2001 et a suscité une

vingtaine de jours de travail collectif à Paris, Bordeaux, Lyon, Montauban et huit jours de formation à Tours sans compter l'investissement au niveau local.

Les premiers résultats de l'étude ont été présentés :

- aux chargés d'études au séminaire à Biarritz en octobre 2000
- au chantier n°6 "Mieux organiser nos méthodes de contact" en janvier 2001
- au Comité des Pilotage Perspicaf mars 2001.

III - Les différents accueils

1. Amiens

Environnement :

La CAF d'Amiens est la CAF de toute le département de la Somme qui se caractérise par un nombre très important de communes : 783 pour une population de 555.479 habitants.

Au 31 décembre 2000, le nombre d'allocataires s'élève à 93.479 et la population couverte représente 46,3% de la population du dernier recensement. 41% des allocataires résident dans l'agglomération d'Amiens.

Géographiquement, la CAF est dans le centre ville mais elle n'est pas dans un centre administratif. Elle est en revanche à proximité de la Préfecture, du Conseil Régional et du Conseil Général. Des lignes de bus arrivent à proximité.

L'organisation de la CAF :

Le service prestations

La CAF d'Amiens dispose de l'applicatif SDP depuis très longtemps. Elle a par ailleurs développé le tableau de bord d'Amiens, qui permet de suivre journallement les flux d'arrivées des dossiers et pièces, la production et donc le stock et l'antériorité des pièces. SDP et le tableau de bord sont également utilisés par l'action sociale depuis l'an 2000.

Par ailleurs, depuis 1999, la GED (gestion électronique des documents) est installé dans la CAF et remplace la création des films des pièces arrivées. Les pièces sont maintenant numérisées à l'arrivée et par conséquent le technicien peut consulter les pièces de son poste de travail. Cette amélioration technologique complète la LAD (lecture automatique de documents) mise en place en 1997 qui permet l'exploitation des déclarations de ressources et des quittances de loyer.

L'accueil des allocataires

L'accueil du public est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 16 heures 30. Il est assuré par des techniciens spécialisés et également par roulement des techniciens des prestations. En 1998, des travaux ont permis la réorganisation de l'accueil au rez-de-chaussée de la CAF. Il aujourd'hui comprend aujourd'hui :

- un pré-accueil assuré par deux ou trois techniciens selon l'affluence. Il constitue un point de passage obligé pour tous les visiteurs. Les techniciens donnent un premier niveau de réponse. Sinon, les visiteurs attendent pour passer à un guichet ou un box. Plusieurs files d'attente sont gérées par un gestionnaire de files d'attente, selon la question de l'allocataire : file pour passer à un guichet « prestations », attente pour l'action sociale, attente pour voir une assistante sociale, pour rencontrer quelqu'un du service comptable pour une avance par exemple... L'allocataire sera

ensuite appelé sur des écrans vidéo par son nom avec l'indication du guichet dans lequel il doit se rendre.

- l'accueil proprement dit comprend cinq guichets cloisonnés et confidentiels pour les prestations et le service administratif de l'action sociale et trois box fermés pour les assistantes sociales, les contrôleurs, la comptabilité, les partenaires...

- une salle d'attente de 42 places assises où les visiteurs attendent que leur nom s'affiche sur les écrans.

- une borne interactive, un coin téléphone, un présentoir de documents d'information.

- 5 écrans et le système VISIONEWS permet l'information des allocataires lors de l'attente. Il est interrompu régulièrement pour faire place aux appels des allocataires.

- une pièce spécifique est réservée aux enfants et comporte des jeux.

Depuis avril 1998, la CAF s'est dotée de l'outil de gestion de file d'attente GAA (Gestion Automatisée de l'Accueil) qui permet la planification de l'activité, la prise de fonction des agents, l'appel de l'allocataire et les indicateurs de flux...

Parmi les 109.635 visites reçues, le pré-accueil en a traité 42%. 91% des visiteurs ont attendu moins de 30 minutes et 57% attendent moins de 5 minutes. 10 % attendent plus de 30 minutes.

Les différents modes de contact

Outre l'accueil au siège la CAF anime 14 points de permanence répartis sur l'ensemble du département.

L'accueil téléphonique de la CAF a été modifié en mai 2000 pour améliorer le service rendu aux allocataires : ceux-ci indiquaient lors de l'enquête de satisfaction réalisée en 1998 que le téléphone fonctionnait relativement mal à la CAF.

L'accueil téléphonique est ouvert 25 heures par semaine : de 9h à 11h45 et de 14 heures à 16 heures 15 du lundi au vendredi. Un serveur vocal est également mis à disposition des allocataires. L'accueil téléphonique est organisé en « pool virtuel ». Le service « prestations » est organisé par terminaison matriculaire. Pour chaque demi-journée, un technicien de chaque groupe matriculaire récupère les communications téléphoniques des techniciens de l'ensemble de son groupe. Le technicien reste néanmoins à sa place, c'est le système qui permet de basculer l'ensemble des communications sur tel poste ou tel autre. En période normale, 10 techniciens assurent la réponse téléphonique. Au début des vacances (juillet), 5 techniciens assuraient la réponse téléphonique. Mais les lignes ont vite été saturées, 8 techniciens ont donc été mis à la réponse téléphonique. L'accueil du public est assurée de façon normale.

Le serveur vocal, ALLOCAF, est également disponible pour les allocataires. Il est hébergé par la CAF elle même et donc le coût de son utilisation est faible et correspond à celui d'une communication téléphonique locale.

Une borne PRESTOCAF est également implanté à la CAF, essentiellement en cas de demande d'attestation de paiement.

Depuis 2000, la CAF est également accessible par internet pour les demandes d'aides au logement.

Les entretiens (150) :

Les entretiens ont été réalisés en juillet et août 2000 puis en novembre 2000.

Ils ont été proposés aux visiteurs qui attendaient le passage à un guichet prestation. La sélection était faite de façon aléatoire, en proposant l'enquête au dernier allocataire inscrit au pré-accueil pour passer à un guichet prestations.

Les enquêtes ont été effectuées par la chargée d'études.

2. Besançon

Environnement

Le département du Doubs se caractérise par la présence de deux CAF, Besançon et Montbéliard. La circonscription de la CAF de Besançon s'étend sur près de 80% des 594 communes du département et compte un peu plus de 68% de la population (499 062 habitants).

Au 31 décembre 2000, le nombre d'allocataires s'élève à 57.641 et la population couverte représente près de 45% de la population du dernier recensement.

49% des allocataires résident dans la commune de Besançon et 60 % d'entre eux à moins de 10 km du siège. Géographiquement, la CAF est excentrée du centre ville au Nord-Ouest de Besançon, elle se trouve dans le même ensemble immobilier que la CPAM et l'URSSAF. Elle est desservie par deux lignes de bus, l'une venant du centre ville, et l'autre desservant deux quartier populaires (Planoise et Palente). Il faut compter 30 minutes environ pour se rendre à la CAF depuis le centre ville en bus et 15 minutes en voiture.

L'organisation de la CAF

Service Accueil : 13 techniciens et un cadre

En 1998, des travaux ont permis la réorganisation de l'accueil qui aujourd'hui comprend :

- un pré-accueil assuré par un ou deux techniciens selon l'affluence. Il constitue un point de passage obligé pour tous les visiteurs. Les techniciens donnent un premier niveau de réponse (62% en 2000). Sinon les visiteurs sont orientés vers un des cinq box prestation ou le box Action Sociale et/ou le box des travailleurs sociaux. Il leur est délivré un ticket sur lequel sont indiqués son heure d'arrivée et son numéro de passage.

- une salle d'attente de 45 places assises où les visiteurs attendent que leur numéro soit appelé.

- les box sont cloisonnés et confidentiels.

- une borne interactive, un minitel, un coin téléphone, un présentoir de documents d'information, un écran qui passe des informations en continu et un distributeur de boissons à disposition du public.

Depuis avril 1998, la CAF s'est dotée de l'outil de gestion de file d'attente SIRIUS ESII qui permet la planification de l'activité, la prise de fonction des agents, l'appel de l'allocataire et les indicateurs de flux...

Téléphone - courrier :

Un accueil téléphonique est ouvert 12h30 par semaine de 9h à 11h30 sur 12 lignes, un par trinôme. Avant 9h et après 11h30, un serveur vocal est mis à disposition de l'allocataire.

Depuis 1999, l'application "suivi des instances" reliée à SDP et EDINAT, améliore au quotidien la gestion des dossiers et la relation des services. De plus, en janvier 2000 ont été mises en place la GED-Aval (gestion électronique des documents), la LAD (lecture automatique des documents) qui assure l'exploitation des déclarations de ressources, des quittances de loyer et des certificats médicaux APJE .

Le public reçu à l'accueil :

En 2000, 80% des visites ont eu lieu à Besançon (75,3% au siège et 4,7% à la permanence du centre ville). Le reste de la circonscription compte 7 autres lieux d'accueil (permanences ou antennes) qui reçoivent les 20% restants.

Parmi les 73 718 visites reçues, le pré-accueil en a traité 62%. 85% des visiteurs ont attendu moins de 30 minutes, 70% attendent moins de 5 minutes et 15% plus de 30 minutes.

Par ailleurs, les agents des box prestations ont accueilli 86,8% des visiteurs et celui de l'Action Sociale 13,2%.

Les entretiens (150) :

112 enquêtes ont été réalisées entre le 11 août et le 11 septembre. Les 48 autres ont été passées les 16 octobre, 17 et 29 novembre.

Ils ont été proposés aux visiteurs qui attendaient le passage à un box prestation et ce de façon aléatoire, à savoir au visiteur qui possédait le 4^{ème} ou le 5^{ème} numéro après celui affiché.

Les enquêtes ont été effectuées par la chargée d'études. Il importe de souligner qu'en ce qui concerne le téléphone, durant la période de vacances (juillet et août), 4 lignes sur 12 ont été ouvertes au public (1 pour 3 trinômes) et qu'à l'accueil, seulement trois box étaient à la disposition du public. Il y a à prendre en compte cette remarque pour l'analyse des réponses notamment celles concernant le téléphone et le courrier.

Sur les 150 personnes enquêtées, 114 habitent Besançon, soit 76% et 89% habitent à moins de 15 km du siège et pour les 11% restant, leur lieu d'habitation varie entre 16 et 60 km. Ils ont fait le choix de venir au siège et non aux permanences sur leur secteur.

3. Bordeaux

Environnement

Le département de la Gironde est composé de 542 communes pour 1.213.500 habitants. La CAF de la Gironde a son siège au centre du département, dans le nord de sa préfecture, Bordeaux, au cœur d'une aire urbaine de plus de 700 000 habitants.

Au 31 décembre 2000, le nombre d'allocataires s'élève à 231.847.

La CAF de Bordeaux se situant à Bordeaux-Lac est éloignée du centre-ville. Elle est desservie par un arrêt de bus.

L'organisation de la CAF

L'accueil des allocataires à la CAF de la Gironde est réalisé en plusieurs lieux et selon différentes modalités :

- l'accueil au siège de la CAF à Bordeaux-Lac ;
- l'accueil sur des Points Relais implantés dans 5 communes de la communauté urbaine ;
- l'accueil sur permanences administratives dans 10 communes du département.
- l'accueil spécifique des étudiants sur une plate forme regroupant plusieurs services publics de septembre à octobre.

L'accueil assuré par le service Prestations

Dès leur arrivée, les allocataires sont contactés par une équipe de 3 emplois jeunes qui assurent un accueil mobile. Ces agents d'aide aux démarches sont chargés :

- d'orienter les allocataires (accueil PF ou accueil action sociale par exemple) ;
- de préparer l'entretien avec le technicien par la remise de certains imprimés ;
- de fournir des renseignements sur les aides aux logements, certaines catégories de prestations, les déclarations de ressources ;
- de guider les allocataires dans l'utilisation des outils mis à leur disposition (bornes interactives), et de les renseigner sur les autres outils existants.

Les emplois jeunes répondent à la demande de 25% des visiteurs en moyenne.

OU

Les allocataires s'adressent à une hôtesse d'accueil (poste fixe), chargée de l'orientation de l'ensemble des visiteurs (allocataires ou partenaires). Celle-ci invite les allocataires qui ne sont jamais venus à prendre un ticket pour pouvoir être appelé par un technicien, sauf si la réponse peut être apportée au niveau d'un emploi jeune.

Si les allocataires n'ont pas été renseignés pour la totalité de leur demande par les emplois jeunes, ils sont systématiquement appelés au pré-accueil. Il se présente matériellement comme une banque d'accueil frontale qui permet aux techniciens, équipés d'un PC :

- de répondre à l'allocataire en totalité si le renseignement demandé requiert une réponse rapide (entre 5 et 10 min maximum) ;
- d'orienter l'allocataire vers un accueil dit personnalisé si l'étude de la demande requiert plus de temps et de recherche.

L'accueil personnalisé concerne les allocataires dont la situation au regard de leur dossier prestation n'a pu être réglée par les emplois jeune ou par les techniciens au pré accueil. A ce stade, l'allocataire est reçu dans un box par un technicien conseil. L'entretien est d'une quinzaine de minutes en moyenne.

L'accueil assuré par l'action sociale

On distingue :

- l'accueil à vocation généraliste, assuré par une assistante sociale du service social de la CAF, les allocataires sont orientés vers elle par l'hôtesse ou les emplois jeunes, ou encore par le technicien conseil qui a reçu l'allocataire. L'allocataire peut directement demander à rencontrer une assistante sociale.
- l'accueil assuré par un technicien conseil prestation qui concerne les aides individuelles d'action sociale. Pour ce dernier accueil, les allocataires sont orientés d'emblée vers le box concerné après avoir pris un ticket. Il intègre la file d'attente spécifique à cet accueil.

L'accueil sur Points Relais

Ils sont reçus par une équipe de trois techniciens qui reçoivent et traitent d'une manière globale les demandes des allocataires. Des rendez-vous peuvent éventuellement être fixés à l'allocataire lorsque le technicien souhaite assurer un suivi spécifique du dossier de l'allocataire, et le tenir informé du résultat, ou se procurer les pièces manquantes. La prise en compte globale de la demande s'entend par le traitement informatique en direct de la demande au vu de l'ensemble des éléments du dossier et de la situation.

Les entretiens (141) :

Les questionnaires ont été passés au siège de la caisse ainsi que sur un point relais. Le choix des personnes interrogées a été effectué de façon aléatoire lors de l'attente avant le pré-accueil.

Les personnes étaient interrogées sur place. Le recueil d'information a eu lieu entre le 1^{er} et le 31 août. Il est à signaler que les mouvements sociaux liés à la distribution des carburants n'ont pas facilité le recueil d'information (très peu d'allocataires à l'accueil). Un recueil d'information complémentaire a été réalisé au siège afin de limiter le biais que constituait la période de passation sur l'été seulement.

4. Digne les Bains

Environnement

Le département des Alpes de Haute-Provence a une superficie de 6.925 km², soit 21,64% de celle de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, de laquelle, il fait parti. Près des trois quarts de cette superficie appartiennent à la montagne de Haute-Provence, et des barrières naturelles rendent les liaisons difficiles. L'étendue du département, les liaisons routières difficiles entraînent pour certains allocataires des délais de route importants.

La circonscription de la CAF s'étend sur l'ensemble du département. Sa population est de 139.561 habitants répartis sur 200 communes et représente 3,15% de celle de la région.

Au 31 décembre 2000, le nombre d'allocataires s'élève à 22.228 et la population couverte représente près de 43% de la population totale.

Le siège de la C.A.F se situe à Digne-les-Bains, préfecture du département. Un point d'accueil permanent existe à Manosque, et des permanences ponctuelles se tiennent une ou deux fois par mois dans quatre autres communes.

Le siège de l'accueil se situe au centre ville de Digne qui compte 17 680 habitants. Des transports en commun (bus) desservent les différents quartiers, mais ne sont utilisés que par 5% des enquêtés alors que 66% déclarent venir en voiture.

L'organisation de la CAF

Service Accueil

Digne les Bains 3 techniciens permanents et un cadre

L'accueil prestations se situe au premier étage de l'immeuble. En janvier 2000, des travaux ont permis une réorganisation. Lors de l'enquête, l'accueil comprenait :

- Un pré- accueil (banque), assuré par un agent. Il est le point de passage obligé pour tous les visiteurs concernés par le service administratif. Ce technicien a pour fonction d'orienter vers les accueils rapides ou approfondis, de répondre aux demandes simples, de prendre des pièces ou d'en donner. Il a un PC à sa disposition, avec accès au fichier.
- Deux bureaux confidentiels pour l'accueil rapide et approfondi.
- Une salle d'attente avec 15 places assises, un présentoir de documents d'information, un écran qui passe des informations en continu, et une fontaine d'eau à disposition du public

La commune de Manosque a un accueil permanent tenu par deux techniciens, qui ne liquident pas les dossiers.

L'accueil de l'action sociale est totalement indépendant.

Téléphone-courrier

L'accueil téléphonique est ouvert 22h30 par semaine (2h30 le matin, 2h30 l'après-midi), sur 5 lignes, une par binôme. Un serveur vocal est mis à disposition des allocataires.

Le public reçu à l'accueil

En 2000 , 24.715 personnes ont été accueillies dont :

- 12 288 à Digne les Bains (50,7%) ;
- 12 195 à Manosque (49,3%) ;
- 232 dans les points de permanence (0.9%)

Il n'y avait pas, au moment de l'étude, d'applicatif de gestion. Selon les statistiques manuelles tenues, 90% des allocataires sont reçus en moins de trente minutes.

Les entretiens (101)

101 enquêtes ont été réalisées entre juillet et décembre 2000, auprès d'allocataires qui attendaient pour l'accueil prestation, aléatoirement.

Le rythme retenu était en moyenne d'un allocataire sur quatre. Certains jours de grande affluence, les personnes n'ont pu être interviewées car la « tension » était sensible, et de ce fait, l'entretien mal perçu car « dérangent ». Le reste du temps, les enquêtés étaient au contraire sensible à ce qu'on les fasse participer, il n'y a eu qu'un seul refus.

Parmi les personnes interrogées, 23 sont originaires de communes situées à plus de 15 km du siège, et 50 résident à Digne même.

Les enquêtes ont été effectuées par la chargée d'études.

5. Lyon

Environnement

Le Département du Rhône se compose de 293 communes habitées par 1.575.000 habitants. Il est partagé en deux CAF, Lyon et Villefranche.

Le nombre d'allocataires de la CAF de Lyon est de 271.693 au 31/12/00.

Les locaux récent (1997) de la CAF, situés près de la gare SNCF de la Part-Dieu, sont bien desservis par les transports en communs.

L'organisation de la CAF

Le hall d'accueil situé au rez-de-chaussée a une superficie de 1500 m2 et contient 244 places assises pour les allocataires.

Lors de leur arrivée, tous les allocataires se présentent à une banque, certains pour être reçus à l'accueil rapide (non obligatoire), d'autres pour avoir un ticket pour aller en box.

Un total de 28 box compose l'ensemble des accueils :

- 20 box pour les prestations ;
- 2 box pour les prestations d'action sociale ;
- 5 box pour l'accueil par une assistante sociale ;
- 3 box pour la comptabilité, contentieux.

Lors de la passation du questionnaire, les allocataires pouvaient utiliser 4 bornes interactives (PRESTOCAF), et 2 PC sont en libre service pour les étudiants.

Les allocataires bénéficiaient également de cabines téléphoniques, de photocopieuses, ainsi que de distributeurs de boissons

La CAF de Lyon possède deux outils de gestion de l'accueil : SIRIUS et GCA en box.

L'ensemble de l'accueil de Lyon fonctionne sous la surveillance sécurisée d'un agent de sécurité, en lien permanent avec le poste central de sécurité et l'équipe d'encadrement.

Les entretiens (200) :

200 enquêtes ont été réalisées au siège de l'accueil pendant les mois de juillet et août 2000, auprès d'allocataires en attente de l'accueil prestation en box, de façon aléatoire.

Les enquêtes n'ont pas été effectuées par la chargée d'études.

6. Montauban

Environnement

Le département de Tarn-et-Garonne est habité par 206.170 personnes réparties sur 195 communes. La CAF de Montauban couvre tout le département.

Le nombre d'allocataires de la CAF s'élevé au 31 décembre 2000 à 30.895, soit 82 860 personnes couvertes, représentant 40% de la population départementale. 45% des allocataires résident à moins de 15 kilomètres de l'organisme dont 31% dans la seule commune de Montauban alors que cette dernière regroupe 25% de la population totale de département.

Le siège de la CAF de Tarn-et-Garonne situé à Montauban, partage l'immeuble avec l'URSSAF, est implanté en centre ville à proximité d'arrêts de plusieurs lignes de bus.

L'organisation de la CAF

L'accueil au siège

Le service prestations est organisé en 5 unités de travail gérant chacune 2 terminaisons matriculaires. Chaque unité est attachée à un box où elle reçoit les allocataires dont elle gère les dossiers. Cette organisation implique que chaque technicien du service est susceptible d'assurer l'accueil et le box n'est occupé que quand un allocataire se présente. Les non allocataires sont répartis entre les différentes unités.

L'accueil au siège est ouvert au public du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h. Néanmoins, entre 11 h 30 et 14 h ce dispositif est allégé pour permettre aux agents de déjeuner. Pendant les vacances estivales, seuls 2 guichets sur les 5 réservés au service prestations sont opérationnels, de ce fait l'accueil est organisé de façon séquentielle par ordre d'arrivée.

L'accueil physique de la CAF de Montauban est géré à l'aide de l'applicatif de la CAF de Lille, GAA, depuis juin 2000. Cet applicatif est paramétré de façon à suivre simultanément 10 files d'attente (dont le pré-accueil).

Chaque visiteur se présentant à la CAF doit se faire connaître au pré-accueil qui assure un premier niveau de réponse ou, selon le motif de la visite, l'enregistre dans une des files d'attente du GAA :

- 5 guichets réservés à l'accueil du service prestations ;
- les contrôleurs ;
- le contentieux ;
- les travailleurs sociaux ;
- le service administratif d'action sociale.

Matériellement, l'accueil se compose, au rez-de-chaussée d'une salle d'attente avec 23 places assises, de 7 box dont un aménagé pour les personnes handicapées et un réservé pour la permanence des travailleurs sociaux.

Un journal vidéographique (Visionews) diffuse de l'information aux visiteurs pendant leur attente. Il est régulièrement interrompu pour faire place aux appels en guichet.

Le 1^{er} étage abrite l'accueil du service administratif de l'action sociale.

Les contrôleurs, au nombre de 2 ne sont présents qu'un jour chacun par semaine. Ils reçoivent des allocataires dans le box aménagé pour les personnes handicapées.

Les travailleurs sociaux tiennent une permanence 4 matinées par semaine dans le guichet qui leur est réservé au rez-de-chaussée.

Le service contentieux, bien que paramétré dans GAA, n'a pas de guichet dédié. Les allocataires sont reçus soit dans le box des travailleurs sociaux ou le box aménagé. Dans le cas où ces box seraient occupés, ils utilisent un box du service prestations.

Le service administratif d'action sociale possède un accueil spécifique près du service au 1^{er} étage.

En 2000, parmi les 49 946 personnes reçues, le pré-accueil en a traité 40%. Avec 42.840 personnes reçues, le service Prestations gère 86% des visites au siège.

Par ailleurs, 92% des visiteurs ont attendu moins de 30 minutes et 73% ont été reçus avec moins de 10 minutes d'attente.

Les autres modes de contact

Outre l'accueil au siège la CAF de Montauban anime 22 points de permanence répartis dans 15 communes du département. En 2000, ces permanences ont accueilli 14.000 personnes.

L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8 h 30 à 11 h 30 et de 14 h à 16 h par 5 techniciens prestations (un par unité de travail) et un technicien de l'action sociale.

Les moyens de communication électronique (Minitel, Serveur vocal, Internet) sont également à la disposition des usagers.

Les entretiens (147)

Les visiteurs volontaires ont été interviewés par les agents qui se relaient au pré-accueil (2 employé(e)s) entre le 8 août et 29 septembre 2000.

Ont été écartées de l'enquête les personnes qui venaient rencontrer un travailleur social et les personnes reçues que par le pré-accueil.

Compte tenu de notre organisation, les personnes interrogées en août, l'ont été pendant l'attente de l'entretien avec un technicien-conseil, les interviews de septembre se sont fait en partie après l'entretien, l'attente étant trop courte.

Sur les 147 personnes interrogées 109 soit 74% habitent dans une commune à moins de 15 kilomètres de la caisse dont 85 soit 58% à Montauban.

IV - D'autres sources d'informations

Les caisses d'Allocations Familiales ont à leur disposition des outils qui leur permettent de gérer les contacts allocataires et par la même d'avoir accès à un certain nombre d'indicateurs. Sont plus couramment rencontrés en CAF, GCA (Gestion des contacts allocataires), SIRIUS Expert et GAA (Gestion automatisée de l'accueil).

Par ailleurs, le propos dans ce rapport ne consiste pas à développer les avantages ou inconvénients de ces produits, ni même de s'étendre sur leurs fonctionnalités, mais à aborder les données statistiques que nous pouvons utiliser pour aider à mieux connaître la population qui fréquentent nos guichets.

1. GCA

GCA est une fonction de l'applicatif "Suivi des Pièces" qui permet :

- d'enregistrer dans SDP les données relatives aux contacts ;
- de consulter sur une station de travail, la totalité des contacts d'un allocataire avec la CAF ;
- l'analyse statistique des contacts par la mise à disposition de l'information enregistrée dans SDP.

La CAF peut paramétrer les valeurs de certaines données (le code motif, ...) :

- le matricule allocataire ;
- la date du contact ;
- le numéro de séquence du contact dans la journée ;
- le code du contact (siège, permanence, ...) ;
- le motif du contact ;
- la durée du contact en minutes ;
- la nature des prestations
- le code agent ;
- le code résultat ;
- la nature interlocuteur ;
- l'origine du contact ;
- le numéro de téléphone à rappeler ;
- des commentaires ;

Un contact est forcément identifié par le matricule allocataire, la date du contact et le numéro de séquence.

Il est à noter qu'un fichier issu de GAA peut permettre d'alimenter GCA.

2. SIRIUS Expert

Ce logiciel du marché est un gestionnaire de file d'attente développé par la société ESII, il permet un pilotage complet de l'accueil. Comme GCA, il permet l'analyse statistique par la mise à disposition de données concernant les contacts.

Il est composé de plusieurs modules :

- « SIRIUS opérative », appel et identification des clients, est installé sur les stations des agents pour gérer les files d'attente ;
- « SIRIUS vision », chargé sur le poste du responsable de l'accueil permet de visualiser en temps réel la file d'attente ;
- « SIRIUS stat », installé sur le serveur SIRIUS produit des statistiques sans possibilité de sortie de fichier ; « SIRIUS DB agent, base de données client, gère l'historique des visites, chaque contact alimente la base sur le serveur ;
- « SIRIUS DB admin » sert au paramétrage de « SIRIUS DB agent », à la consultation de la base données client et permet des requêtes sur la base en SQL (quelques requêtes sont prédéfinies).

3. GAA

GAA est un gestionnaire de file d'attente développée en Progress par la CAF de Lille après une concertation interne entre plusieurs services (Prestations, Action sociale, Informatique et communication). Il est entièrement paramétrable pour s'adapter aux différentes configuration d'accueil.

Il permet notamment de connaître les flux d'arrivée et donc de pouvoir le réguler. Le temps d'attente moyen est calculé automatiquement en temps réel.

Une interface intégrée permet de travailler avec GCA et CRISTAL. Par ailleurs, il est doté d'un extracteur permettant de Créer des fichiers « texte » exploitables en SAS ou en Excel.

Les données statistiques disponibles sous GAA sont :

- le numéro d'allocataire ;
- le code découpage ;
- la date de visite ;
- l'heure d'arrivée ;
- l'heure de début d'entretien ;
- l'heure de fin d'entretien ;
- le mode d'identification (borne ou pré-accueil) ;
- le code de l'agent ayant reçu l'allocataire ;
- le guichet
- les codes motif, prestations et réponse ;
- numéro du service (pour différencier siège, permanences et antennes).

Annexe 1 : le questionnaire utilisé

Enquête n°

CAF de
Heure

Site

Date

OBJET DE LA VENUE	FAIT GENERATEUR
<p>Q1 - Pourquoi êtes-vous venu aujourd'hui ? <i>Parole de l'allocataire</i></p> <p><input type="checkbox"/> 1- Déposer une pièce. Laquelle ?</p> <p><input type="checkbox"/> 2- Retirer une pièce. Laquelle ?</p> <p><input type="checkbox"/> 3- Faire une réclamation. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 4- Demander une explication / une information. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 5- Demander une aide financière. Laquelle ?</p> <p><input type="checkbox"/> 6- M'assurer du paiement de mes prestations. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 7- M'assurer qu'une pièce / un courrier est bien arrivé. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 8- Je suis convoqué. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 9- Je viens pour une simulation. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 10- Venue sans motif apparent. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 11- Autre, préciser.</p>	<p>Q2- A la suite de quoi êtes-vous venu aujourd'hui ? <i>Parole de l'allocataire</i></p> <p><input type="checkbox"/> 1- J'ai reçu un courrier. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 2- J'ai reçu une notification. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 3- Suite à un paiement. Lequel ?</p> <p><input type="checkbox"/> 4- Je viens à la suite d'un changement de situation. Lequel?</p> <p><input type="checkbox"/> 5- J'ai lu un article dans "Vie de famille". Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 6- J'ai entendu dans les médias qu'il y avait des changements ou nouvelles prestations. Préciser.</p> <p><input type="checkbox"/> 7- Je n'ai pas de nouvelle de la caisse.</p> <p><input type="checkbox"/> 71 J'attends un courrier / une réponse.</p> <p><input type="checkbox"/> 72 J'attends un paiement.</p> <p><input type="checkbox"/> 73 autre</p> <p><input type="checkbox"/> 8- On m'a conseillé de venir. Préciser :</p> <p><input type="checkbox"/> 81 personnel CAF</p> <p><input type="checkbox"/> 82 autre professionnel</p> <p><input type="checkbox"/> 83 entourage</p> <p><input type="checkbox"/> 9- Autre. Préciser.</p>
<p>Q3 - Etes vous venu pour une prestation particulière aujourd'hui ?</p> <p><input type="checkbox"/> 0 non</p> <p><input type="checkbox"/> 1 oui. Laquelle * ?</p> <p><small>* code : AF-CF : 01, AES : 05, AAH : 08, API : 11, AFEAMA : 14, ALF : 21, ALS : 25, APL : 26, ARS : 40, APJE : 50, ASF : 53, APE : 57, AGED : 59, RMI : 60, action sociale autre que bons vacances : 70, bons vacances : 80</small></p>	

CHOIX DU GUICHET**Q4- Habituellement, comment contactez vous la CAF ?** 1- téléphone 2- serveur ALLOCAF 3- courrier 9- 1^{er} contact

4- minitel

 5- borne 6- internet 7- point accueil

CAF

 8- accueil siège

	Q5- Connaissez-vous les autres moyens de contacter la CAF?	Q6- Que pensez-vous des différents moyens de contacter la CAF ?
1- Téléphone	<input type="checkbox"/> 1 oui <input type="checkbox"/> 0 non	
2- Serveur vocal ALLOCAF	<input type="checkbox"/> 1 oui <input type="checkbox"/> 0 non	
3- Courrier	<input type="checkbox"/> 1 oui <input type="checkbox"/> 0 non	
4- Minitel	<input type="checkbox"/> 1 oui <input type="checkbox"/> 0 non	
5- Borne	<input type="checkbox"/> 1 oui <input type="checkbox"/> 0 non	
6- Internet	<input type="checkbox"/> 1 oui <input type="checkbox"/> 0 non	
7- Point accueil CAF	<input type="checkbox"/> 1 oui <input type="checkbox"/> 0 non	

Q7- Pourquoi êtes vous venu au guichet alors que vous connaissez d'autres moyens pour nous contacter ? Parole de l'allocataire : 1- La venue est une contrainte, c'est une obligation 2- Echec, ignorance des autres moyens de contact 3- Manque de confiance dans les autres moyens de contact 4- Habitude de venir à l'accueil 5- Préférence pour l'accueil

Si échec des autres modes de contact (réponses 1 à 3), préciser le type d'échec :

Q8 (relance éventuelle)– Si vous préférez venir à l'accueil, pouvez vous me dire pourquoi ?

Parole de l'allocataire :

C'est plus pratique

Qualité du face à face

 1- Proximité géographique 4- Besoin de voir une personne connue

2- Heures d'ouvertures
problème

5- Confiance, assurance sur la prise en compte du

3- Accessibilité (moyens de transport)

6- Pour se faire comprendre ou s'expliquer

Qualité de la réponse

12- Autre. Préciser

7- Globalité de la réponse

8- Rapidité de la réponse

9- Précision de la réponse

10- Simplicité de la réponse

11- pas de pièce perdue

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

Q9- Dans quel cas pensez-vous qu'il soit nécessaire de vous déplacer au guichet ?

.....
.....
.....

Saisir en clair

Comment contactez-vous habituellement...

Q10- La Sécurité Sociale (CPAM) ?

1- téléphone

2- serveur vocal

3- courrier

4- minitel

5- borne

6- internet

8- accueil

9- transmission

7- permanences
automatique

Q11- La banque ?

1- téléphone

2- serveur vocal 3- courrier

4- minitel

5- borne

6- internet

8- accueil

9- allocataire non

7- permanences
concerné

Q12- Les ASSEDIC, si vous avez eu une période de chômage ?

1- téléphone

2- serveur vocal

3- courrier

4- minitel

5- borne

6- internet

8- accueil

9- allocataire non

7- permanences
concerné

LES ATTENTES

Q13- Finalement, que pensez vous obtenir de plus en venant, ici, à l'accueil ?

.....
.....
.....
.....

Q14- Quelle amélioration ou nouveauté souhaitez-vous trouver à l'accueil :

.....
.....
.....
.....

Q15- Combien de fois êtes vous venu à l'accueil durant le dernier mois (compter la visite du jour)?

- 1- 1 fois 2- 2 fois 3- 3 fois et plus

Q16- Combien de fois êtes vous venu à l'accueil durant les six derniers mois ?

- 1- 1 fois 2- 2/3 fois 3- 4/5 fois 4- 6/9 fois
 5- 10 fois et +

identification

Q17- Depuis quand êtes-vous allocataire d'une CAF ? mois année(s)

non allocataire

Q18- Depuis quand êtes vous allocataire ici ? mois année(s)

non

allocataire

Q19- Quel est votre âge ? ans

Q20- Type d'allocataire (si couple, cocher les deux)

- 1- Homme 2- Femme

Q21- Situation familiale 1- Isolé 2- Couple

Q22- Combien avez-vous d'enfants à charge ?

- 0- Aucun 1- 1 enfant 2- 2 enfants 3- 3 enfants 4- 4 enfants et plus

23- Quelle est votre situation professionnelle ?

- 1- chômage 2- sans profession 3- retraité 4- étudiant
 5- CDI, temps plein 6- CDI, temps partiel 7- CDD, intérim, saisonnier
 8- autre, préciser

Q24- Quelle est la situation professionnelle de votre conjoint ? 0- Sans emploi

1- Avec emploi

Q25- Quelle est votre commune d'habitation ?

Q26- Quel est votre moyen de transport ?

- 1- Voiture 2- Vélo 3- Train 4- Mobylette, moto 5- Bus, métro 6- A pieds, rollers

Q27- Venez vous de votre domicile ou de votre travail / lieu études ?

- 1- Domicile 2- Travail / lieu d'études

Q28- Combien de temps avez vous mis pour venir à la CAF ?

- 1- Moins de 15 mn 2- Entre 15 et 30 mn 3- Entre 30 mn et 1 heure 4- Plus d'1 heure

Q29- Quelles prestations percevez-vous ?

.....
.....
.....
.....

Saisir en clair

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 0- aucune prestation ALF) | <input type="checkbox"/> 1- Prestation logement (APL-ALS-ALF) |
| <input type="checkbox"/> 2- Logement + solidarité AAH) | <input type="checkbox"/> 3- Prestation solidarité (RMI-API-ALF) |
| <input type="checkbox"/> 4- Logement + familiale | <input type="checkbox"/> 5- Prestations familiales |
| <input type="checkbox"/> 6- Familiale + solidarité | <input type="checkbox"/> 7- Logement + solidarité + familiale |

Annexe 2 : la composition du groupe de travail

Parallèlement au groupe de travail PERSPICAF, la formation-action sur le thème de l'accueil animé par François Bigot du CRF de Tours, a permis l'émergence des items de la motivation.

Par ailleurs, cette étude est le résultat d'un groupe de travail PERSPICAF. La composition initial du groupe de travail était la suivante :

BARBIER Armelle	C.A.F. de St Quentin en Yvelines
BOURGOUIN Sandrine	C.A.F. de Lyon
COUDERT Alain	C.A.F. de Bordeaux
COUDRAY Philippe	C.A.F. de Metz
DAMON Julien	C.N.A.F. – Bureau de la Recherche
DUSSART Josy	C.A.F. d'Amiens
FREJOUX Sylvie	C.A.F. de St Quentin en Yvelines
GILLET Annick	C.A.F. d'Evry
GONIN Gilles	C.N.A.F. – D.D.S.Q.O.
LE JEANNIC Thomas	C.N.A.F. – D.R.P.S.
MARTIN Véronique	C.T.R.A.D. Ile de France
MOSKALENKO Claude	C.N.A.F. – D.D.R.H.
REGNIER Irène	C.A.F. de Besançon
RONEZ Claude	C.A.F. de Reims
SANTIAGO Michèle	C.A.F. de Digne les Bains
SIMON Thierry	C.A.F. de Montauban
SORDET Marie Odile	C.A.F. de Lyon

François Bigot du CRF de Tours et Jean-Luc Outin, chercheur au CNRS, ont participé ponctuellement à certaines réunions.