

Enquête de satisfaction des services de la Caf



Le dispositif

Le baromètre de satisfaction a pour objectif de **rendre compte de la qualité des services rendus aux usagers par leur Caf.**

Un échantillon de 5 000 allocataires par Caf, stratifié selon les poids de gestion, a été tiré à partir du fichier allocataires de juin 2019. Au total, 87 695 allocataires au niveau national et **882** pour la **Caf du Pas-de-Calais** ont répondu à cette enquête à l'automne 2019, soit par Internet soit par téléphone.

Afin de généraliser les résultats à l'ensemble des allocataires de la Caf et de comparer les organismes entre eux, les résultats présentés ici ont été redressés selon les poids de gestion réellement observés dans chaque organisme et le canal de réponse à l'enquête (téléphone ou Internet).

Attention !

Les différences méthodologiques entre l'enquête représentative par Caf de 2016 et celle réalisée en 2019 ne permettent pas la comparaison des résultats :

- > Les notes sur 10, présentes en 2016 ont été abandonnées pour répondre aux indicateurs COG
- > Des modifications ont été apportées dans le tirage de l'échantillon puis dans la méthode de redressement pour tenir compte notamment du canal de réponse.



93 % D'ALLOCATAIRES SATISFAITS DES SERVICES DE LA CAF DU PAS-DE-CALAIS

Plus de **9 allocataires sur 10 sont satisfaits** de la qualité des services rendus par la Caf, ce qui est **supérieur au taux national (87%)**.

	 Site Internet	 Application mobile	 Accueil physique	 Téléphone	 Échange de courriels
Caf du Pas-de-Calais	94 %	96 %	84 %	67 %	89 %
National	92 %	95 %	78 %	68 %	79 %

Comme au niveau national, **l'application mobile** est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires puisque **96 %** des utilisateurs en sont satisfaits, ce qui est comparable au niveau national.

Le site caf.fr obtient un taux de satisfaction similaire : **94 %** des allocataires qui l'ont utilisé en sont satisfaits, ce qui est comparable au niveau national.

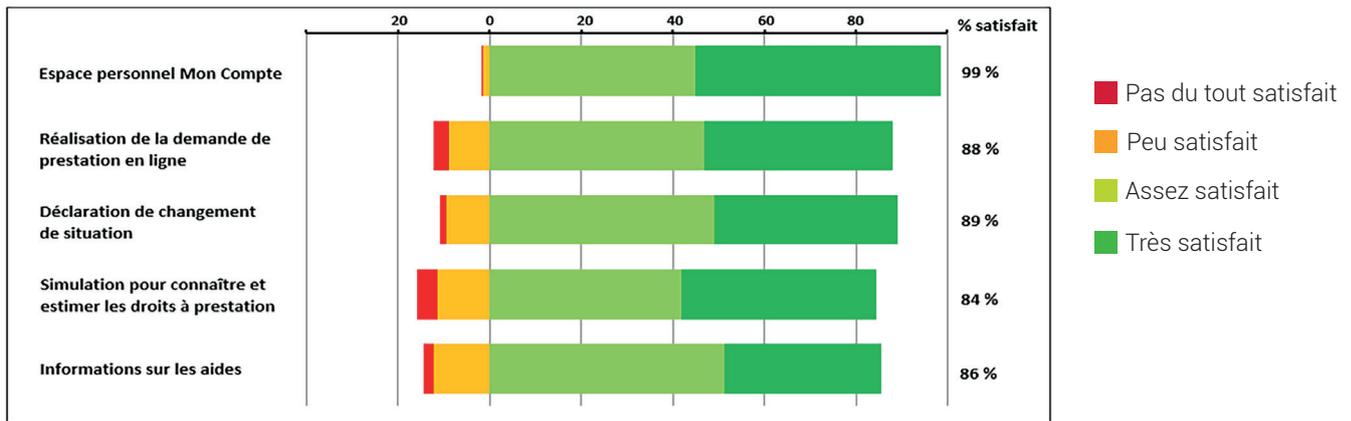
L'accueil dans un site de la Caf ou chez un partenaire satisfait **plus de 8 allocataires sur 10** dans le département du Pas-de-Calais (**84 %**), c'est **6 points de plus** que le taux national.

Au niveau de **l'accueil téléphonique**, les résultats sont **moindres** (seulement **67 %** d'allocataires satisfaits), mais néanmoins équivalents au niveau national.

Parmi les allocataires ayant envoyé **un mail**, **89 %** sont globalement satisfaits de ces échanges.

Plus de 8 allocataires, ayant contacté la Caf, **sur 10** estiment que **les démarches** auprès de la Caf sont **simples**. **Moins de 5 %** d'entre eux estiment que ces démarches ne sont **pas du tout simples**.

Satisfaction du site Internet caf.fr



Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019

Champ : allocataires ayant répondu avoir utilisé le site Internet en 2019

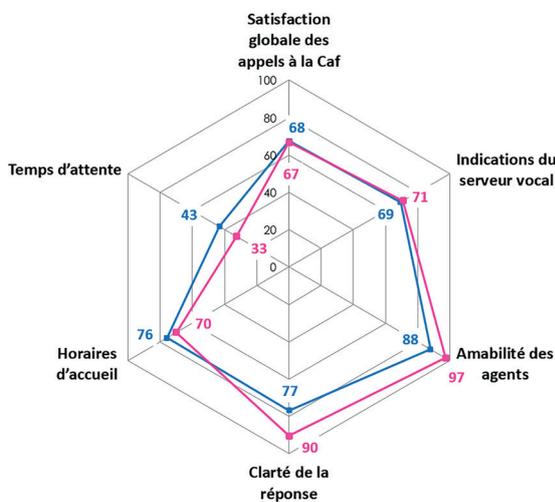
La **quasi-totalité (99 %)** des allocataires de la Caf du Pas-de-Calais sont **satisfaits de l'espace personnel « Mon compte »**, ce qui est supérieur au niveau national (**95 %**). Le second élément le plus apprécié des allocataires est la **déclaration de changement de situation** : pratiquement **9 allocataires sur 10 en sont satisfaits**, ce qui est à nouveau supérieur au taux de satisfaction national (**86 %**).

La réalisation des **demandes de prestation en ligne** satisfait **88 %** des allocataires y ayant eu recours. En revanche, les **informations sur les aides**, la **simulation pour connaître et estimer un droit** satisfont un peu moins les allocataires (respectivement **86 %** et **84 %** d'allocataires satisfaits).



LES DÉPLACEMENTS À L'ACCUEIL ET LES CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

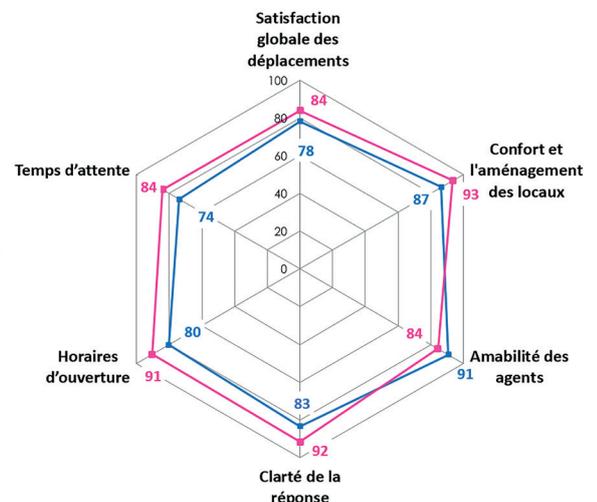
Satisfaction des appels à la Caf



Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019

Champ : allocataires ayant répondu avoir appelé/s'être déplacé en accueil en 2019

Satisfaction des déplacements en accueil



Les allocataires apprécient **le confort et l'aménagement des locaux** de la Caf ou du partenaire chez qui ils se sont déplacés (**93 %**). Concernant **l'amabilité des agents au téléphone**, les allocataires sont **très satisfaits (97 % comparé au 88 % au niveau national)**, moins lors d'une **visite (84 % comparé au 91 % au niveau national)**.

La **clarté de la réponse**, que ces derniers apportent, satisfait **92 % à l'accueil et 90 % au téléphone**. Si **84 %** des allocataires sont satisfaits du **temps d'attente** lorsqu'ils se déplacent dans un **accueil** (à la Caf ou chez un partenaire), ils ne sont que **33 % à l'être au téléphone** lorsqu'ils demandent à être mis en relation avec un agent.

Les **horaires d'ouverture des points d'accueil** satisfont plus de **9 allocataires** de la Caf du Pas-de-Calais **sur 10**. En revanche, seuls **7 allocataires ayant appelé sur 10** sont **satisfaits des horaires d'accueil téléphonique** pour parler à un agent. Ils ne sont également que **71 % à apprécier le serveur vocal** (69 % au niveau national).



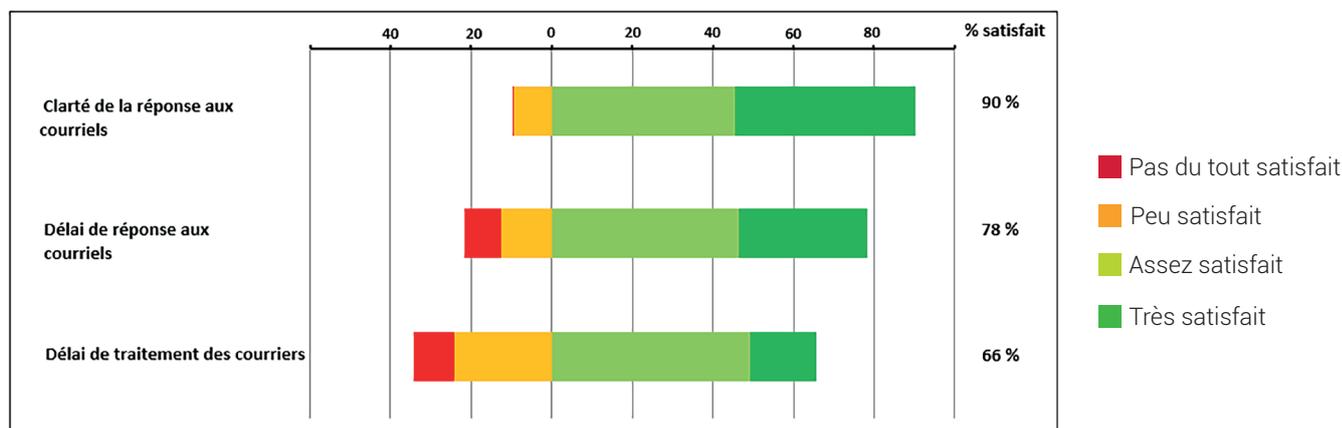
LA RELATION ÉCRITE ENTRE L'ALLOCATAIRE ET LA CAF

Lorsqu'ils échangent avec la Caf du Pas-de-Calais **par courriel**, pratiquement **9 allocataires sur 10** sont **globalement satisfaits**.

Le **délaï de réponse aux courriels** satisfait **78 %** des allocataires, ce qui est supérieur au niveau national (**72 %**).

La **clarté de la réponse aux courriels** obtient un taux de satisfaction de **90 %**, résultat bien supérieur au taux de satisfaction national (**80 %**).

Satisfaction des échanges de courriers et courriels



Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019

Champ : allocataires ayant répondu avoir envoyé un courrier ou un courriel à la Caf en 2019

Le **délaï de traitement des courriers** satisfait **deux tiers des allocataires**, ce qui est comparable au niveau national (**65 %**).

Lorsque **la Caf est à l'initiative du contact écrit** (par un courrier postal, un mail donnant des informations générales sur les services de la Caf ou par un document mis à disposition sur l'espace « Mon compte »), les allocataires apprécient la **clarté du message transmis (92 %)**.



LA CONSTITUTION DU DOSSIER

La Caf du Pas-de-Calais obtient des **taux de satisfaction supérieurs à 80 %** sur l'ensemble des critères inhérents à la constitution du dossier :

- le **délaï entre la demande et le paiement de la prestation** satisfait **86 %** des allocataires ;
- l'**information sur l'avancée du traitement de la demande de prestation** satisfait **81 %** des allocataires de la Caf du Pas-de-Calais ;
- l'**information sur les conditions** pour bénéficier de la prestation **satisfait 8 allocataires sur 10** (ce qui est supérieur au taux national : **74 %**) ;
- l'**information sur le montant à recevoir** satisfait **81 %** des allocataires (contre **75 %** d'allocataires satisfaits au niveau national).



LES ÉLÉMENTS IMPACTANT LA SATISFACTION GLOBALE

Pour encore **accroître la satisfaction** de ses allocataires, la Caf du Pas-de-Calais **peut agir sur de nombreux « critères Plus »**.

Le **confort et l'aménagement des locaux**, les **écrits** de la Caf (via **la clarté des documents**) et l'**application mobile** présentent déjà **un très bon taux de satisfaction** de la part des allocataires (respectivement **93 %, 92 % et 96 %**).

Les taux de satisfaction sur les **critères inhérents à la constitution du dossier** sont élevés (supérieurs à **80 %**). Il en est de même pour le **temps d'attente** lors des **visites des allocataires** dans nos lieux d'accueil (**84 %** sont satisfaits).

De plus, le **site caf.fr** est **très apprécié** notamment le fait de pouvoir réaliser une **déclaration de changement de situation en ligne**.

La Caf du Pas-de-Calais doit **maintenir une bonne qualité de service sur ces critères** qui sont déjà **bien évalués** par les allocataires.

Afin d'**augmenter la satisfaction globale**, il serait judicieux d'**améliorer le temps d'attente au téléphone**, les **indications du serveur vocal (SVI)**, l'**amabilité des agents en accueil physique** ainsi que le **délai de traitement des courriers**.

Méthodologie

L'analyse des priorités d'action permet de connaître l'impact des différents aspects de la relation de service sur la satisfaction globale des usagers et de classer ces éléments pour prioriser les actions. Le modèle utilisé ici (modèle de Sylvie Llosa) permet ainsi de distinguer trois catégories d'éléments :

Critères Basiques : éléments qui génèrent de l'insatisfaction lorsqu'ils sont évalués négativement par l'allocataire. En revanche, ils entraînent peu de satisfaction lorsqu'ils sont notés positivement. Les organismes doivent s'assurer de maintenir un bon niveau de performance sur ces éléments.

Critères Plus : éléments qui contribuent à une forte satisfaction s'ils sont évalués positivement mais qui n'entraînent pas d'insatisfaction en cas de mauvaise performance.

Critères Secondaires : éléments qui contribuent faiblement à la satisfaction globale. Leur amélioration ou leur dégradation aura peu de répercussion.

