

DOSSIER D'ETUDE N° 108

Septembre 2008



Magali Le Tiec
Bernard Pélamourgues

Enquête nationale de satisfaction 2007

Les usagers évaluent leur CAF

CNAF

TABLE DES MATIERES

AVANT - PROPOS.....	4
INTRODUCTION.....	5
1 - OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES ALLOCATAIRES	7
1.1 - LES OBJECTIFS DE L'ENQUETE.....	7
1.2 - LE DEROULEMENT DE L'ENQUETE	8
1.3 - LE CONTENU DU QUESTIONNAIRE	11
2 - LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	11
2.1 - UN SATISFECIT CONFIRME DE LA PART DES ALLOCATAIRES	11
2.2 - LA CONSTITUTION DU DOSSIER	14
2.3 - LA GESTION COURANTE DU DOSSIER	17
2.3.1 - <i>Les changements de situations</i>	17
2.3.2 - <i>La transmission d'informations à la Caf</i>	19
2.3.3 - <i>Le paiement des prestations</i>	21
2.3.4 - <i>La gestion des événements particuliers et réclamations</i>	22
3 - ZOOM SUR LES ALLOCATAIRES INSATISFAITS.....	25
3.1 - LA JUSTIFICATION DE CE FOCUS.....	25
3.2 – LES FACTEURS DE L'INSATISFACTION	25
3.2.1 - <i>Insatisfaction et taille de la Caf</i>	25
3.2.2 - <i>Insatisfaction et respect des engagements de service COG</i>	26
3.2.3 - <i>Insatisfaction et fréquences des contacts</i>	28
4 - LES MODES DE CONTACTS	29
4.1 – L'ACCUEIL PHYSIQUE	30
4.1.1 - <i>La satisfaction de la visite dans les locaux</i>	31
4.1.1.1 - <i>Les locaux</i>	32
4.1.1.2 - <i>La rencontre avec un conseiller</i>	34
4.1.1.3 - <i>Les horaires d'ouverture</i>	36
4.1.2 - <i>Les souhaits d'amélioration de l'accueil physique</i>	37
4.2 – LE TELEPHONE.....	40
4.2.1 - <i>La satisfaction vis-à-vis du dernier appel</i>	40
4.2.2 - <i>Les attentes en matière d'accueil téléphonique</i>	44
4.3 - LE COURRIER.....	46
4.4 - LE SITE INTERNET	48
5 - LES ALLOCATAIRES FACE À INTERNET	49
5.1 - INTERNET : SOURCE DE SATISFACTION	50
5.2 - LA PROPENSION DE L'ALLOCATAIRE A RECOURIR A INTERNET DEPEND DE SA CAF DE RATTACHEMENT	50
5.3 - USAGE D'INTERNET ET TYPES D'ALLOCATAIRE	52
5.4 - LES INTERNAUTES : UNE POPULATION EXIGEANTE	53
5.5 - USAGE D'INTERNET ET MODES DE CONTACT DES ALLOCATAIRES.....	54

6 - LES FACTEURS COMPOSANT LA SATISFACTION GLOBALE.....	57
6.1 - LE MODÈLE GÉNÉRAL.....	58
6.2 - LE SITE INTERNET.....	59
6.3 - LES VISITES.....	60
6.4 - LE TELEPHONE.....	61
6.5 - LE COURRIER.....	62
CONCLUSION : BILAN, ATTENTES DES ALLOCATAIRES ET PRIORITÉS D' ACTIONS.....	63
ANNEXES.....	67
ANNEXE 1 - PROFILAGE DE LA SATISFACTION GLOBALE.....	67
ANNEXE 2 - METHODOLOGIE DE L'ENQUETE.....	74
ANNEXE 3 - QUELQUES RESULTATS COMPLEMENTAIRES.....	80
LISTE DES TABLEAUX, FIGURES ET GRAPHIQUES.....	85

En 2007 la Cnaf a reconduit une grande enquête de satisfaction auprès des allocataires des caisses d'allocation familiales. Cette deuxième vague d'interrogation confirme le niveau élevé de satisfaction globale des allocataires : celle-ci a progressé de 2 points entre 2004 et 2007, passant de 94 à 96 %.

Ce résultat est d'autant plus remarquable que les Caf ont du faire face à une charge de travail accrue avec un personnel en diminution ces dernières années. Les gains de productivité que les Caf ont su réaliser n'ont ainsi pas pesé sur la qualité du service perçue par les allocataires. Globalement très encourageants, ces résultats sont également utiles pour mieux situer les motifs d'insatisfaction qui demeurent et les attentes des allocataires.

A la lecture des résultats, il s'avère en particulier que, outre la dimension relative au paiement des prestations, la satisfaction des allocataires est sensible à la gestion courante du dossier. Plus précisément les allocataires attendent de leur Caf réactivité et célérité, en cas de changement de situation. En cas de difficulté ils souhaitent pouvoir entrer en contact facilement et sur de grandes amplitudes, que se soit via le téléphone ou dans un accueil physique avec une personne susceptible de les conseiller ou de leur expliquer la nature de leurs droits. Hormis ces situations de « crise », les allocataires apprécient les dispositifs – serveur vocal, bornes interactives, site Internet - mis à leur disposition qui leur permettent d'entrer facilement en relation avec la Caf. Ces derniers apparaissent bien complémentaires d'une relation de service en face à face et en temps réel, que se soit au guichet ou dans le cadre d'une communication téléphonique. L'offre de service Internet – Caf.fr et courriel – est très appréciée et constitue un véritable atout pour les Caf.

Outre des accès personnalisés et « à la carte », les allocataires sont également en demande de simplifications administratives. Sur ces points leurs demandes rejoignent les orientations de la branche famille.

La satisfaction des allocataires revêt un enjeu d'autant plus fort pour les Caf qu'une part importante de ces allocataires le restent plusieurs années. Il est très important, pour la branche famille de prendre appui sur ces résultats dans la détermination de ses priorités d'actions, afin de répondre à son ambition d'un service public moderne et performant.

**CNAF – Direction des Statistiques
des Etudes et de la Recherche**
magali.le-tiec@cnaf.fr
bernard.pelamourgues@cnaf.fr

INTRODUCTION

Depuis plusieurs années, notamment dans le cadre des conventions quadriennales d'objectifs et de gestion (COG, voir encadré) conclues entre l'Etat et la caisse nationale des allocations familiales (CNAF), la branche Famille de la Sécurité Sociale s'est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité de son service.

Dans ce cadre, en accord avec les pouvoirs publics, la Cnaf conduit une vaste enquête nationale de satisfaction auprès de ses allocataires. La première de ces enquêtes s'est déroulée en 2004 et a révélé un fort niveau de satisfaction globale exprimé par les allocataires. En 2007, conformément aux dispositions de la troisième COG (2005-2008), la Cnaf a renouvelé cette grande collecte nationale de satisfaction et d'attentes auprès des allocataires des Caf.

Les principaux axes de progrès de cette troisième COG qui s'achèvera fin 2008 sont :

- Faciliter l'accès aux droits des allocataires,
- Garantir la qualité du traitement et l'exactitude des droits,
- Mieux accueillir les allocataires,
- Mieux informer les allocataires,

La COG fixe également des indicateurs de performance de l'action des Caf. Ces dernières sont ainsi liées à la CNAF par un contrat pluriannuel de gestion qui détermine les engagements et la démarche de progrès attendus sur leur qualité de service.

L'enquête 2007 sur la satisfaction et les attentes des allocataires a permis :

- de compléter l'information donnée par ces indicateurs,
- d'évaluer leur pertinence,
- d'appréhender les marges de progression,
- et de constituer une base de réflexion et d'action pour la prochaine COG dont la préparation s'engage au cours de l'année 2008.

Enfin, cette enquête s'inscrit dans un mouvement plus général propre aux services publics visant à une plus grande écoute des usagers, afin de renforcer leur satisfaction.

Encadré - Le principe des COG

Les conventions d'objectif et de gestion (COG), instaurées par l'ordonnance n° 344 du 24 avril 1996, conclues entre l'État et les Caisses nationales des principaux régimes de sécurité sociale, ont pour but de formaliser dans un document contractuel la délégation de gestion du service public de sécurité sociale aux organismes gestionnaires. Leur conclusion s'inscrit dans une démarche de modernisation du service public de la protection sociale. Elles obligent les caisses et l'État à s'engager sur des objectifs clairs et publics pour améliorer les performances des organismes de sécurité sociale.

Signées pour une durée de quatre ans, ces conventions réunissent cinq éléments essentiels : un pacte, une stratégie, une programmation des moyens, des indicateurs quantitatifs et qualitatifs et une évaluation. Les conventions, qui sont signées par le président et le directeur de la caisse concernée et par les ministres de tutelle, sont déclinées en contrats pluriannuels de gestion (CPG) entre la caisse nationale et les caisses locales. L'intérêt des COG est multiple :

- Elles permettent une réflexion stratégique pluriannuelle qui oblige l'État et les organismes de sécurité sociale à clarifier leurs objectifs et leur rôle ;
- Elles constituent une démarche objectif/résultat qui fait l'objet d'une évaluation.

Les évaluations sont réalisées en cours ou en fin de convention pour apprécier les résultats atteints dans la mise en oeuvre des contrats entre la caisse nationale et les caisses locales ou pour évaluer certains thèmes spécifiques.

Identiques dans leurs principes généraux, les COG diffèrent selon chaque branche en fonction de la déclinaison d'objectifs choisie.

En 2004 la Cnaf a lancé sa première grande enquête auprès des allocataires des 123 caisses d'allocations familiales. 86 100 allocataires ont été interrogés sur tous les aspects de leur relation de service avec leur Caf : de la recherche d'informations pour constituer un dossier, à l'usage des différents modes de contact et leur appréciation. Cette enquête comportait également des questions plus générales ayant trait à la vision des Caf et des services publics qu'en ont leurs usagers. Le principe d'une telle enquête a été reconduit pour la COG 2005-2008. Cette dernière s'est déroulée en 2007 selon des modalités d'interrogation et de passation semblables et avec les mêmes objectifs : la connaissance de l'utilisateur et surtout la mesure de l'appréciation par les allocataires des services qui leur sont rendus, ainsi que leurs attentes.

Ce dossier d'études restitue les principaux enseignements livrés par cette enquête nationale de satisfaction des allocataires, conduite en 2007 au vu des résultats de 2004. Ces éléments sont croisés avec des données de gestion produites par la branche famille, en particulier des informations relatives aux engagements de service institutionnels.

Une première partie présente les objectifs et la méthodologie de cette enquête. Une seconde partie est consacrée à la présentation des résultats. Une troisième partie propose un zoom sur les allocataires insatisfaits, qui bien que peu nombreux constituent néanmoins une population sur laquelle les Caf doivent orienter leurs efforts. Une quatrième partie permet d'approfondir la satisfaction des allocataires au regard du dernier mode de contact auquel ils ont eu recours. L'offre de service Internet institutionnelle, que la branche famille tend à promouvoir, apparaissant dans cette enquête, comme un véritable atout pour les Caf, plaide quant à elle pour un zoom sur les allocataires internautes. C'est l'objet de la cinquième partie. Une sixième partie présente les composantes de la satisfaction des allocataires avant de proposer en conclusion des pistes d'actions en vue de conserver, voire d'accroître encore le niveau de satisfaction de ces derniers.

1.1 - LES OBJECTIFS DE L'ENQUETE

Pour la Cnaf comme pour les Caf ces enquêtes de satisfaction répondent à deux finalités, connaissance et opérationnalité. Comme en 2004, l'enquête conduite par téléphone en 2007 reposait sur un questionnaire proche pour les allocataires des 123 Caf et s'est déroulée une période identique. Tout en veillant à conserver le plus de points de comparaison entre les deux questionnements, quelques aménagements ont été apportés entre 2004 et 2007, de manière à intégrer de nouvelles problématiques, tel que le développement de l'administration électronique par exemple.

Le public visé par cette enquête est constitué d'allocataires ayant bénéficié d'au moins une prestation légale en décembre 2006.

Au travers de cette interrogation la Cnaf cherche à :

- apprécier et mesurer la satisfaction des allocataires sur le service rendu par les Caf,
- connaître leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service,
- identifier leurs principales attentes.

Plus globalement, la branche famille au travers ces enquêtes de satisfaction vise à :

- doter le réseau des Caf d'un socle de connaissances sur la satisfaction et les attentes des allocataires parfaitement comparable d'une Caf à l'autre,
- disposer de résultats exploitables au niveau national (exploitation des données agrégées des 123 Caf), et au niveau local (exploitation des données se rapportant à chaque Caf),
- pouvoir travailler sur une meilleure homogénéité du réseau Caf dans le service rendu,
- fournir des pistes de réflexion afin de préparer la prochaine COG, notamment dans sa dimension de qualité de service, de manière à offrir un service adapté aux attentes des allocataires.

Enfin, l'enjeu de cette nouvelle enquête est aussi de mesurer les évolutions de la satisfaction des allocataires depuis 2004 afin d'évaluer l'impact des actions mises en place par les caisses à la suite de la première enquête, de voir dans quelle mesure l'objectif d'homogénéisation du service rendu dans le réseau a été atteint, et de mesurer la progression et les effets des nouvelles démarches notamment sur Internet.

Encadré – Les prestations versées par les Caf

1 - En faveur des enfants (naissance, adoption, garde, entretien)

- Prime à la naissance
- Allocation de base
- Complément de libre choix du mode de garde
- Complément de libre choix d'activité
- Allocations familiales
- Complément familial
- Allocation journalière de présence parentale

2 - La rentrée scolaire

- Allocation rentrée scolaire

3 - Le logement

- Allocation de logement
- Aide personnalisée au logement

4 - Les aides pour les jeunes

- Allocation d'installation étudiante
- Prêt jeunes avenir

5 - Le parent isolé ou séparé

- Allocation de parent isolé
- Allocation de soutien familial

6 - L'enfant ou l'adulte handicapé

- Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
- Allocation aux adultes handicapés

7 - L'insertion

- Revenu minimum d'insertion
- Prime de retour à l'emploi

1.2 - LE DEROULEMENT DE L'ENQUETE

La conduite de cette opération d'envergure a été confiée, dans le cadre d'un appel d'offre, à un prestataire de service, en l'occurrence TNS-Sofres.

La passation des questionnaires téléphoniques auprès des allocataires s'est échelonnée entre les 26 février et le 2 juin 2007. Tous les allocataires retenus pour cette enquête ont été interrogés de manière aléatoire durant cette même période par 114 enquêteurs de TNS Sofres. En moyenne chaque interrogation a duré 15 minutes.

Comme en 2004, les allocataires interrogés ont été répartis selon quatre strates de taille identique formant une partition : les allocataires percevant uniquement des prestations familiales (Pf), les allocataires percevant uniquement des aides au logement (Pl), des allocataires percevant uniquement des prestations familiales et de logement (Pfl), et des allocataires percevant au moins un minimum social (Ps).

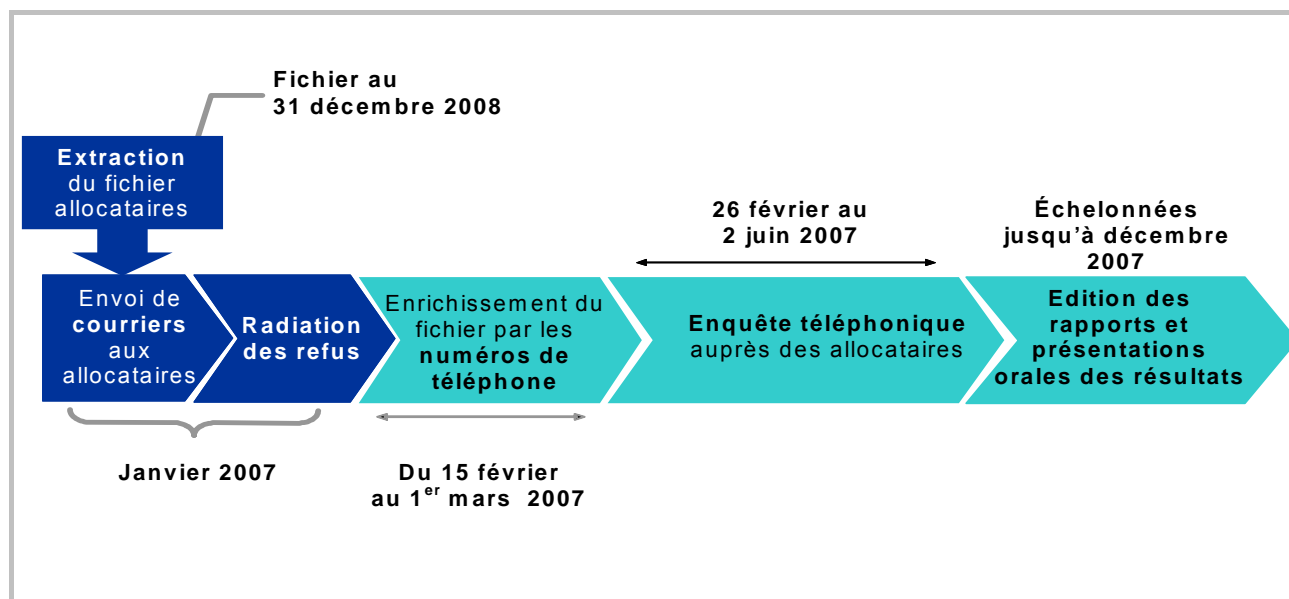
Entre 2004 et 2007 les modalités de l'enquête n'ont pas été modifiées, de manière à percevoir les évolutions entre ces deux vagues d'interrogation. 86.100 allocataires ayant perçu au moins une prestation légale au 31/12/2006, soit 700 par Caf, ont de nouveau été interrogés. Cette répartition homogène garantit la possibilité de réaliser des exploitations au niveau national comme au niveau de chacune des 123 caisses.

Toutefois, au vu des résultats de la première enquête certains ajustements concourant à une meilleure appréhension de la satisfaction des allocataires ont été effectués.

L'importance donnée, dans la formation du degré de satisfaction, au contact effectif avec la Caf et le faible nombre de personnes s'étant déclarées concernées lors de la première enquête ont milité pour une représentation plus importante des allocataires ayant eu un contact avec leur organisme. Pour cela, les allocataires ayant eu un « fait générateur », c'est-à-dire un mouvement sur leur compte au cours des trois mois précédents l'enquête ont été privilégiés. Ils constituent ainsi 60% de l'échantillon, quelle que soit leur strate d'appartenance. L'objectif est de disposer d'analyses plus fines sur leurs comportements par mode de contact et, ainsi, de mieux connaître les raisons de leur satisfaction ou de leur insatisfaction.

On trouvera dans l'encadré « déroulement de l'enquête » ainsi qu'en annexe des informations détaillées sur le déroulement et la méthodologie de cette enquête.

Figure 1 : Déroulement de l'opération



Encadré – Déroulement de l'enquête

Pour chaque Caf de métropole 4900 allocataires ont été sélectionnés et 5600 pour les Caf des Dom. Au préalable ces allocataires ont été informés par courrier de la possibilité de ne pas participer à cette enquête, conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté. Au total les Caf ont généré plus de 600.000 courriers. 50.000 refus ont été enregistrés soit 8 % de l'échantillon.

Par ailleurs il a été indiqué aux allocataires la possibilité de contacter, par un numéro vert, TNS-Sofres. Cette procédure a permis de récupérer 1500 numéros de téléphone.

Comme en 2004 les réponses ont été redressées :

- **Au niveau local** (poids par strate au sein de la caisse)
- **Au niveau national** (un poids par caisse pour avoir des résultats nationaux représentatifs du poids de chaque caisse au niveau national).

L'introduction d'une nouvelle variable (avec/sans fait générateur) dans la constitution de chaque strate dans l'échantillon, a conduit au redressement des résultats 2007 pour pouvoir les comparer avec ceux de 2004.

Le nombre de répondants n'a pas donné lieu à redressement.

Déroulement de l'enquête

➤ **Octobre à décembre** : mise au point finale du plan de formation des enquêteurs et du questionnaire, test de l'ensemble de l'opération auprès de 80 allocataires des Caf de Mâcon et de Marseille.

➤ **Janvier 2007** : extraction de l'échantillon, envoi du courrier aux allocataires et radiation des refus, transmission du fichier à TNS-Sofres.

➤ **Février** : enrichissement du fichier téléphonique.

➤ **Février à début juin** : passation de l'enquête.

➤ **Juin** : livraison du rapport national – formation des agents en charge de la restitution dans les Caf.

➤ **Juillet à octobre** : remise des rapports nationaux – restitutions.

Traitement de situations particulières

Plusieurs Caf ont fait remonter deux types de cas où des allocataires, volontaires pour être interrogés, éprouvaient en pratique des difficultés ; il s'agit d'allocataires sourds ou malentendants ou encore d'allocataires dont le dossier est traité par un tuteur.

Des solutions ont été trouvées pour recueillir leur avis.

Pour les allocataires malentendants

En appelant le numéro vert mis en place par TNS-Sofres, l'allocataire a pu convenir d'un rendez- vous téléphonique à un créneau où un tiers a pu se rendre disponible pour recevoir l'appel et lui traduire les questions.

Allocataires dont le dossier est traité par un tuteur

Le tuteur a la possibilité de contacter la TNS-Sofres via le numéro vert présenté dans le courrier d'information afin que les enquêteurs s'adressent directement à lui.

L'allocataire directement interrogé a également pu transmettre les coordonnées de son tuteur, qui a été contacté à sa place.

1.3 - LE CONTENU DU QUESTIONNAIRE

Les allocataires enquêtés ont du répondre à un même questionnaire téléphonique composé de 60 questions. Ils ont notamment été sondés sur leurs perceptions et leurs attentes au regard *d'un service qu'ils ont effectivement utilisé*.

L'enquête replace également la parole des allocataires dans le contexte plus général de leur perception des services publics. Enfin, le questionnaire a été conçu pour être comparable, autant que possible, à celui de l'enquête précédente de manière à être réutilisable pour des enquêtes ultérieures (baromètre).

Ce questionnaire aborde 6 thématiques :

1. la satisfaction sur la constitution du dossier,
2. la satisfaction sur la gestion courante des dossiers,
3. la satisfaction sur la gestion des événements particuliers et des réclamations,
4. la satisfaction sur la relation de service,
5. la satisfaction globale,
6. la représentation des services publics en général.

Afin de correspondre aux préoccupations de la Branche famille, le questionnaire a été ajusté. L'offre de service en matière d'administration électronique ou les modalités de traitement des réclamations ont notamment donné lieu à approfondissement.

2 - LES RESULTATS DE L'ENQUETE

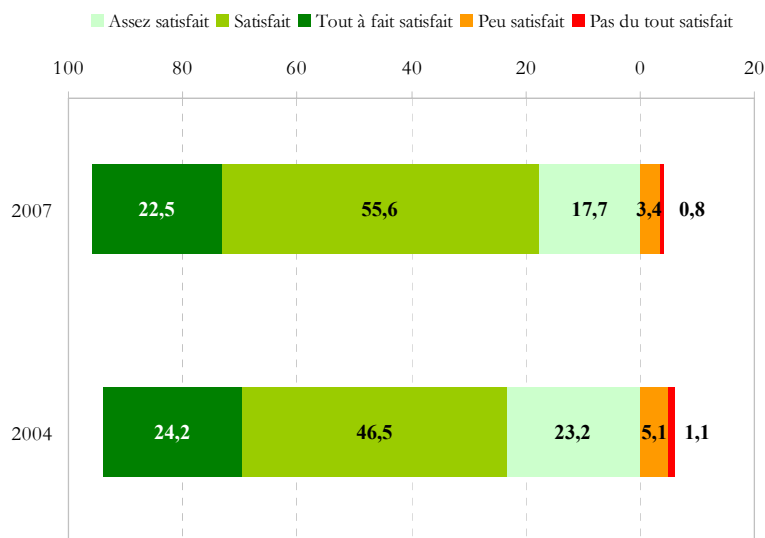
2.1 - UN SATISFECIT CONFIRME DE LA PART DES ALLOCATAIRES

La seconde vague d'enquête de satisfaction conduite par la Cnaf et TNS Sofres en 2007, confirme le niveau élevé de satisfaction globale¹ des allocataires. Celle ci a progressé de 2 points pour atteindre pratiquement le taux très élevé de 96 %. Toutefois entre ces deux vagues d'enquêtes on observe que la proportion d'allocataires tout à fait satisfaits est restée pratiquement stable (23 % VS 24 %) et que les proportions d'allocataires insatisfaits et assez satisfaits ont légèrement diminué (- 2 et - 3 points). En revanche la part des allocataires satisfaits a augmentée de 9 points, passant de 47 % à 56 %.

La hausse de la satisfaction globale s'observe pour chacune des catégories d'allocataires avec, en particulier, une augmentation plus forte pour les bénéficiaires de prestations familiales (97% d'allocataires satisfaits en 2007 contre 94% en 2004) et un recul des tout à fait satisfaits chez les bénéficiaires de minima sociaux (- 4 points).

¹ On entend par satisfaction globale le regroupement des allocataires tout à fait satisfaits, satisfaits et assez satisfaits.

Graphique 1 : Niveau de satisfaction globale des allocataires



Champ : Ensemble des allocataires

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Ces résultats généraux sont d'autant plus remarquables qu'entre ces deux vagues d'enquête, les Caf ont du faire face à une charge de travail accrue avec un personnel en diminution.

Entre la fin décembre 2003 et la fin décembre 2006 les Caf ont eu à gérer près de 4 % d'allocataires supplémentaires avec 3,5 % d'effectifs en équivalent temps plein de moins. Au cours de cette même période, les Caf ont eu à absorber 12 % de courriers et 3,5 % de visites de plus et 3,5 % d'appels téléphoniques de moins.

Par ailleurs au cours de cette période l'usage d'Internet et notamment de l'administration électronique se sont fortement développés. Entre 2006 et 2007 le nombre d'allocataires ayant accédé à leur dossier via le Caf.fr a crû de 52 % pour s'établir à plus de 52.000.000 de consultations, soit un volume de 3 à 5 millions d'allocataires selon les mois.

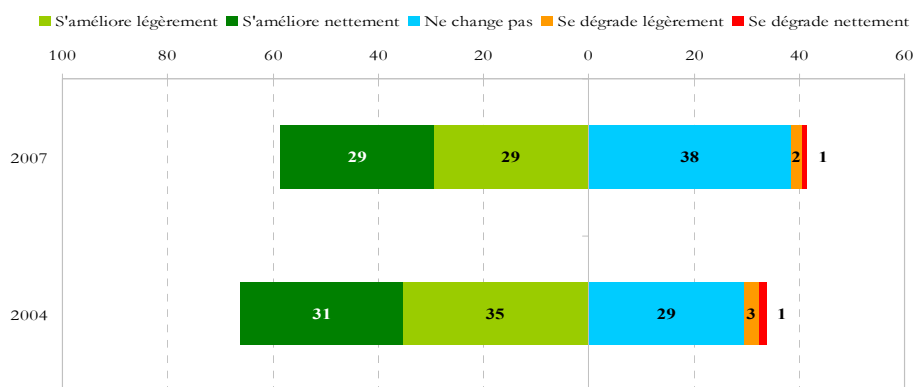
Enfin au cours de l'année 2007 près de 6 millions d'allocataires différents se sont identifiés sur le site Caf.fr, soit plus d'un allocataire sur deux.

Il est donc incontestable qu'entre 2004 et 2007 les Caf ont su maintenir, voire améliorer leur qualité de service avec moins de personnel tout en faisant face à plus de charges. A ce propos il convient de souligner qu'entre 2004 et 2007, « le poids en charge des pièces traitées » par les Caf a crû de 27 % (évolution du nombre de faits générateurs).

La stabilisation du taux des « tout à fait satisfaits » répond à une série de facteurs. On mentionnera plus particulièrement que les insatisfaits ont plus tendance à glisser vers les satisfaits plutôt que directement vers les tout à fait satisfaits. Il est en outre vraisemblable que l'on observe un effet de plateau en vertu duquel, une augmentation de la qualité de service finit par être perçue comme « normale » et peut même s'accompagner d'une élévation du degré d'exigence de la part des allocataires. Enfin ces derniers tendent par ailleurs à comparer la performance des Caf à celle d'autres services publics, voire de services marchands, qui améliorent également la panoplie des services qu'ils proposent à leurs publics.

On relève également que 59 % des allocataires considèrent que la qualité de service s'est améliorée entre 2004 et 2007. Cette perception est plus marquée pour les allocataires ayant eu un contact effectif, puisqu'ils sont 64 % dans ce cas.

Graphique 2 : Évolution de la qualité de service



Champ : Ensemble des allocataires

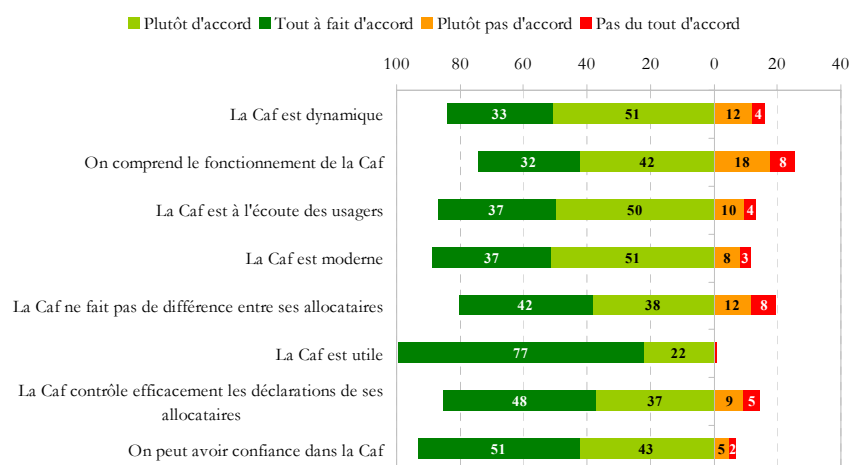
Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Toutefois, par rapport à 2004 la performance des Caf sur ce point apparaît proportionnellement en retrait. La part des allocataires considérant que la qualité de service ne change pas a augmenté. Cette évolution tend à confirmer l'hypothèse de l'effet plateau. On peut ainsi en déduire que, *plus que l'amélioration de la satisfaction des allocataires, l'enjeu pour les Caf à l'avenir, va certainement être de conserver ce niveau élevé de satisfaction globale, dans un contexte de diminution des moyens.*

Les Caf jouissent également d'une excellente image et d'une grande utilité auprès des allocataires, qui leur font confiance :

- 77 % d'entre eux sont tout à fait d'accord pour affirmer que la Caf est utile,
- 51% déclarent avoir tout à fait avoir confiance en la Caf.

Graphique 3 : Image de la Caf



Champ : Ensemble des allocataires

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

L'amélioration de l'image de la Caf s'observe auprès de l'ensemble des allocataires. Comme en 2004, *les bénéficiaires de minima sociaux ont une meilleure image de la Caf que la moyenne des allocataires, à l'inverse des bénéficiaires des prestations familiales.* L'image semble donc étroitement corrélée avec la régularité des contacts. Plus ils sont réguliers, plus elle est positive. Cette appréciation positive vaut également pour les personnes souffrant d'un handicap, elles ont une vision plus positive de la Caf que la moyenne.

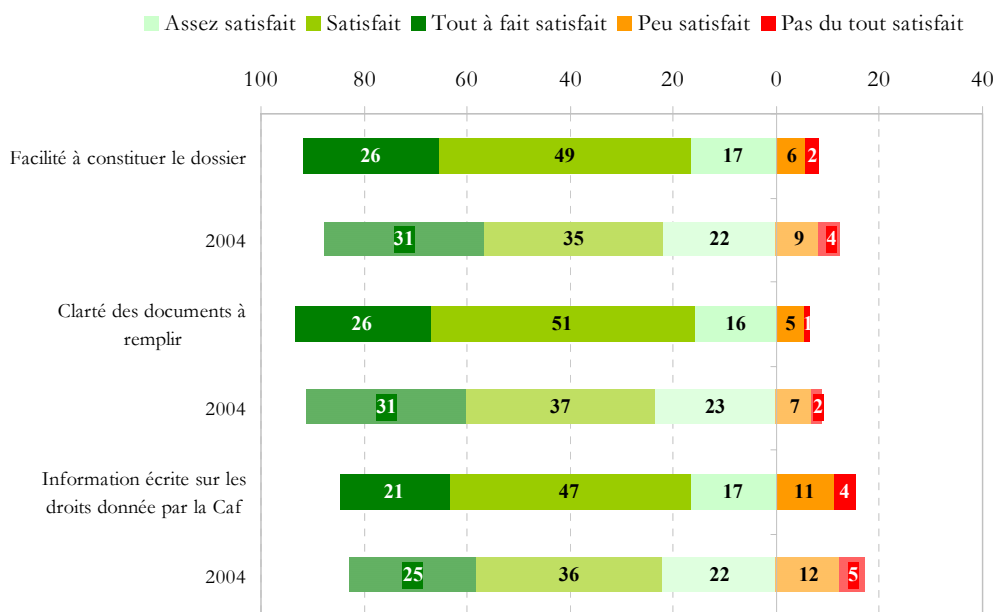
Enfin il convient de préciser que l'image de la Caf constitue une des dimensions essentielles, la troisième après les paiements et la gestion courante des dossiers, de la détermination de la satisfaction de l'allocataire.

2.2 - LA CONSTITUTION DU DOSSIER

Un quart des allocataires interrogés a accompli des démarches pour obtenir une prestation au cours des douze derniers mois. La plupart a pour cela déjà constitué un dossier (84%) ou est en train de le faire (3%) au moment de l'enquête. Les prestations sollicitées sont des prestations logement pour 42 %, des prestations familiales pour 34 % et des minima sociaux pour 15 %.

L'ensemble des étapes nécessaires à la constitution d'un dossier a été mieux évalué par les allocataires en 2007 qu'en 2004.

Graphique 4 : Satisfaction sur la constitution du dossier



Champ : Allocataires ayant constitué un dossier afin d'obtenir une prestation au cours des 12 derniers mois (18%)

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Sur toutes les dimensions concernées par ce bloc – constitution du dossier, l'insatisfaction (allocataires peu ou pas du tout satisfaits) et la proportion des assez satisfaits baisse au profit de la satisfaction. La facilité à constituer le dossier est la dimension qui a connu la plus forte progression en termes de satisfaction (+ 5 points). La clarté des documents à remplir a moins progressé mais reste l'item le mieux évalué (93%). L'information écrite sur les droits reste la dimension la moins bien évaluée avec 85% d'allocataires satisfaits contre plus de 90% pour les autres dimensions.

L'analyse par type de prestation demandée ne fait ressortir aucune différence au niveau de la satisfaction.

Un quart des allocataires insatisfaits de la facilité à constituer un dossier sont globalement insatisfaits de la qualité des services assurés par leur Caf. Au contraire 96% des allocataires satisfaits sur ce critère sont globalement satisfaits de la qualité de service. Il en va de même quant à la clarté des documents.

En rapprochant les taux d'insatisfaction sur la constitution des dossiers avec les taux d'insatisfaction sur la qualité de service pour chacune des Caf, on relève de légères relations entre ces grandeurs (surtout pour la facilité de constitution du dossier et l'information écrite sur les droits).

On observe que près de 80% des Caf qui ont un taux d'insatisfaits inférieur à 6% concernant la facilité de constitution du dossier, ont un taux d'insatisfaction globale inférieur à 4% (insatisfaction moyenne). En revanche, elles ne sont plus que 44% lorsque le taux d'insatisfaits sur la facilité de constitution du dossier dépasse les 10%.

Tableau 1 : Relation entre l'insatisfaction sur la facilité de Constitution du dossier et qualité des services

Taux d'insatisfaction sur la facilité de constitution du dossier	Taux d'insatisfaction sur la qualité des services	
	<4	≥4
< 6	77,8	22,2
[6 ; 10[74,2	25,8
≥ 10	44,0	56,0

Champ : 123 Caf

Tableau 2 : Les motifs de l'insatisfaction

	Dernières prestations demandées		
	Prestations logements	Prestations familiales	Minima sociaux
Manque d'informations	37,9	46,5	40,1
Cela a pris beaucoup de temps	19,0	17,0	22,6
Beaucoup d'allers retours dans le dossier	12,2	11,6	8,7
Demande de documents supplémentaires	12,0	11,2	12,6
Demande d'informations déjà fournies	10,7	10,0	9,5
Mal dirigé / mal orienté	8,3	9,7	11,3
A dû rappeler ou venir plusieurs fois	8,1	9,4	9,0
N'a pas obtenu de réponse / Ne pas savoir où en est le dossier	6,9	4,6	7,6
Perte de tout ou partie du dossier	4,0	2,4	4,2
Questions posées auxquelles l'allocataire ne savait pas répondre	3,6	6,7	4,2

Champ : Allocataires insatisfaits d'au moins un des items concernant la constitution de leur dossier (4%)

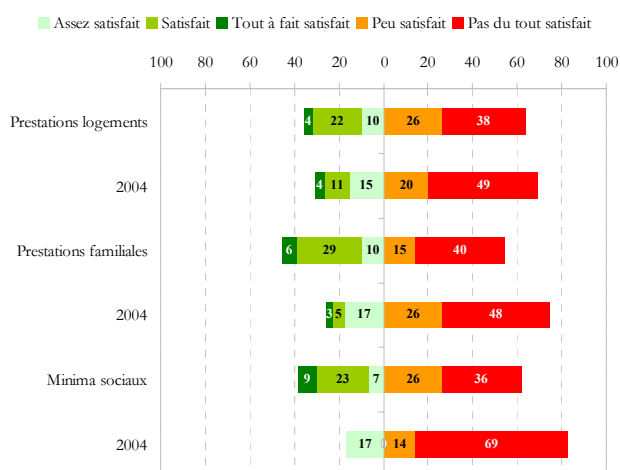
Lecture : 38% des allocataires ayant effectué une demande de prestations logements trouvent que le manque d'information est un des motifs de leur insatisfaction concernant la façon dont s'est passée la constitution du dossier

Les deux principaux motifs d'insatisfaction des allocataires lors de la constitution de leur dossier restent le manque d'information (41%, + 5 points par rapport à 2004) et le temps passé pour constituer le dossier (19%, + 2 points par rapport à 2004). 46,5% des allocataires ayant demandé une prestation familiale estiment que le manque d'information est un des motifs de leur insatisfaction, soit 6 points de plus que pour les autres demandes. Le temps pris pour constituer ce dossier est également d'avantage cité par les demandeurs d'un minimum social. Cet item intervient à hauteur de 19 % chez les demandeurs de prestations logement. Ces deux dimensions informations d'une part et temps mobilisé d'autre part cumulent entre 57 % et 63 % de l'insatisfaction des allocataires, qui ainsi manifestent la demande d'un surcroît de simplification dans l'accomplissement de ces démarches.

Comme en 2004, lors d'un refus de dossier par les Caf, les explications données et les informations sur les possibilités de contester la décision de la Caf sont jugées peu satisfaisantes. Ainsi, ces deux items recueillent des taux respectifs d'insatisfaction de 61% et de 55%.

Quelle que soit la prestation sollicitée, l'appréciation est défavorable. Elle l'est toutefois moins dans le cadre d'une demande de prestation familiale. L'insatisfaction sur les explications données lors du refus s'élève à 55% pour les demandeurs d'une prestation familiale contre 64% pour les demandeurs de prestations logements. Il en va de même pour l'information sur la possibilité de contester la décision : 48% d'insatisfaits pour les allocataires ayant sollicité une prestation familiale contre 58% pour ceux qui ont demandé une prestation logement.

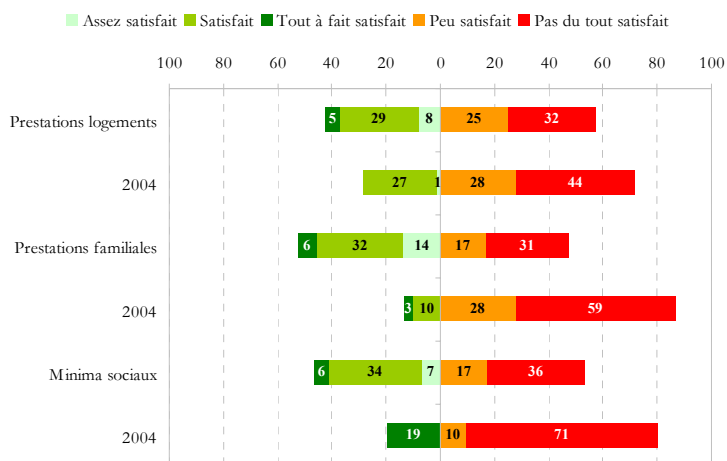
Graphique 5 : Satisfaction de l'explication donnée lorsque la demande de prestation a été refusée



Champ : Allocataires ayant constitué un dossier afin d'obtenir une prestation au cours des 12 derniers mois et dont la demande de prestation a été refusée (6,5% en 2007)

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Graphique 6 : Satisfaction de l'information sur la possibilité de contester la décision de la Caf



Champ : Allocataires ayant constitué un dossier afin d'obtenir une prestation au cours des 12 derniers mois et dont la demande de prestation a été refusée (6,5% en 2007)

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Les allocataires, comme les usagers, éprouvent des difficultés à dissocier le traitement d'un problème, d'un refus et le résultat proprement dit : le refus d'une prestation.

2.3 - LA GESTION COURANTE DU DOSSIER

2.3.1 - Les changements de situations

Près de 30% des allocataires ont déclaré un changement de situation au cours des douze derniers mois. Il s'agit principalement de changements de situation professionnelle (36%) ou de situation familiale (30%).

Sur ce bloc de service, on constate une amélioration de la satisfaction (qui oscille entre 87% et 91%) quant à la gestion des changements sur l'ensemble des items.

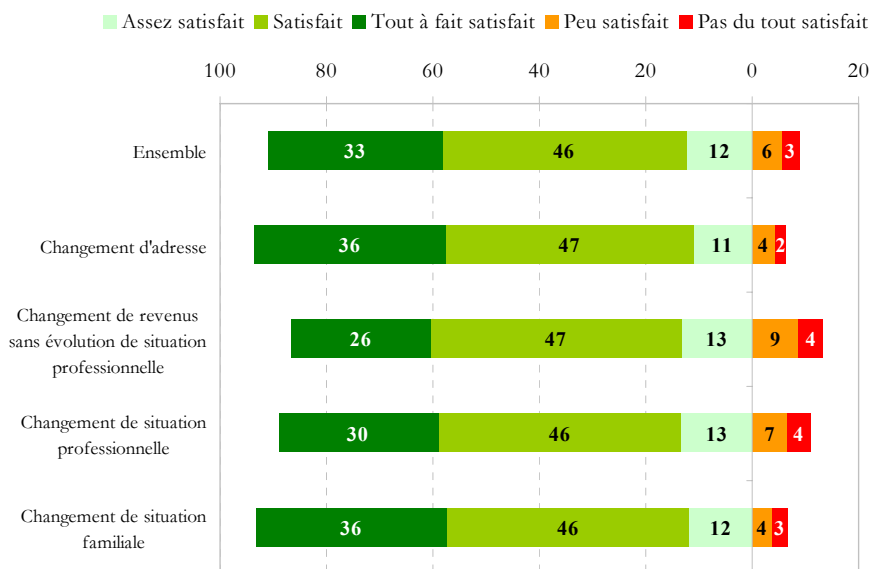
La simplicité des démarches reste l'élément le plus satisfaisant (91% de satisfaits) alors que les explications données par les Caf sur la mise à jour des dossiers et la rapidité de prise en compte du changement restent moins bien évalués (respectivement 86% et 87%).

Comme en 2004, on constate des niveaux de satisfaction significativement différents selon le type de changement signalé par l'allocataire. On relève notamment une différence de 10 points de satisfaction dans la rapidité de prise en compte du changement ou encore dans les explications données par la Caf pour mettre à jour le dossier entre les allocataires qui ont effectué un changement d'adresse et ceux qui ont déclaré un changement de revenus sans évolution de situation professionnelle.

Parmi ces changements de situation, les plus problématiques pour les Caf sont ceux portant sur la situation professionnelle et, plus encore, les changements de revenu sans évolution de situation professionnelle, même si ces derniers sont peu nombreux. Dans ces cas, la gestion du changement génère beaucoup plus d'insatisfaction notamment au sujet de la rapidité de prise en compte et des explications données par la Caf (20% d'insatisfaits).

Au contraire, sont plutôt bien évalués les changements d'adresse et de situation familiale, soit 54% des changements déclarés.

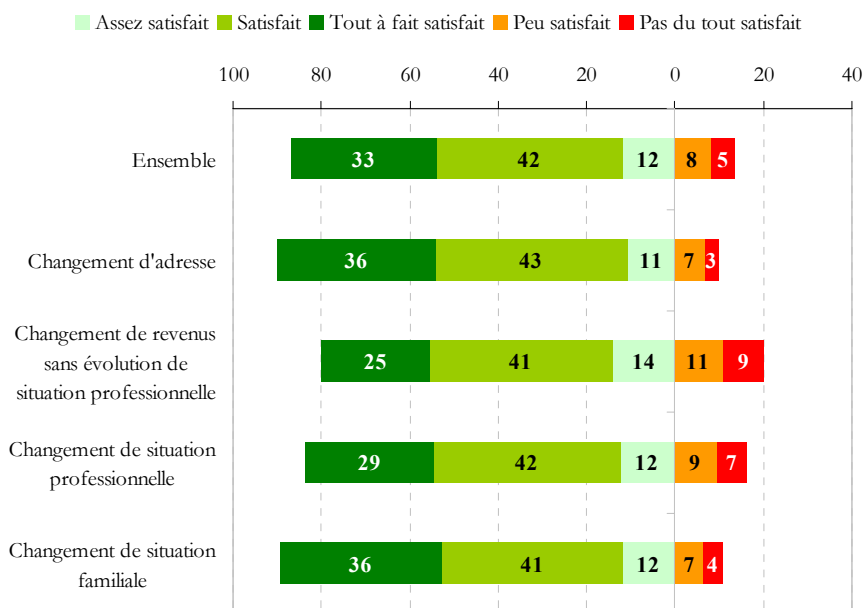
Graphique 7 : Satisfaction vis-à-vis de la simplicité de la démarche



Champ : Allocataires ayant signalé un changement de situation à leur Caf au cours des 12 derniers mois (29%)

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

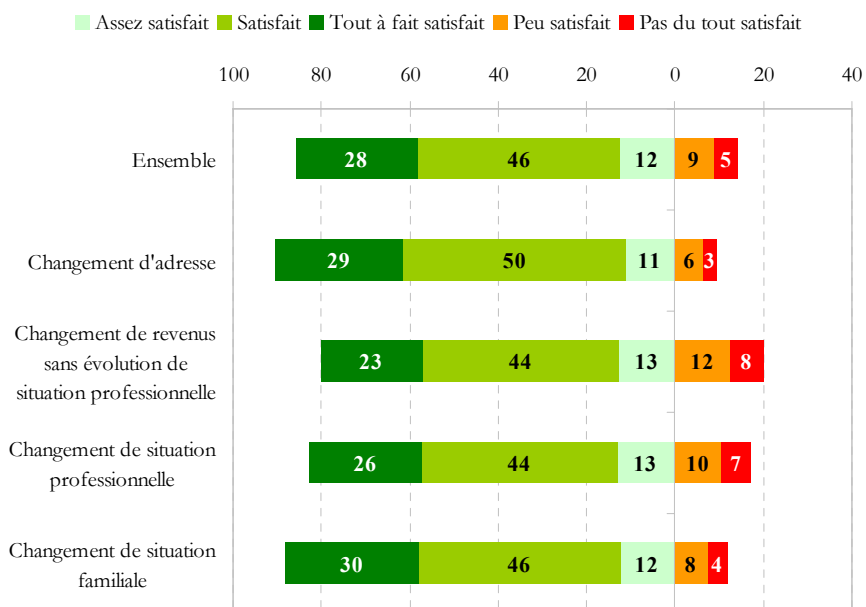
Graphique 8 : Satisfaction vis-à-vis de la rapidité de prise en compte du changement



Champ : Allocataires ayant signalé un changement de situation à leur Caf au cours des 12 derniers mois (29%)

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Graphique 9 : Satisfaction vis-à-vis des explications données par votre Caf pour mettre à jour le dossier



Champ : Allocataires ayant signalé un changement de situation à leur Caf au cours des 12 derniers mois (29%)

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Relation avec la satisfaction globale (qualité des services assurés par la Caf)

On observe clairement une relation croissante entre l'insatisfaction sur les critères de gestion des changements et l'insatisfaction sur la qualité des services délivrés par les Caf (corrélation de l'ordre de 0,6). En effet, plus le taux d'insatisfaits augmente sur les critères liés au changement de situation et plus le taux d'insatisfaction sur la qualité de service est grand.

Prenons l'exemple de la simplicité de démarche pour faire le changement. On constate que 60% des caisses ayant un taux d'insatisfait inférieur à 6% sur cet item ont un taux d'insatisfaction sur la qualité de service inférieur à 3%. Elles ne sont plus que 17% lorsque leur taux d'insatisfait est supérieur à 10%.

Graphique 10 : Relation entre l'insatisfaction sur la simplicité des démarches et sur la qualité des services

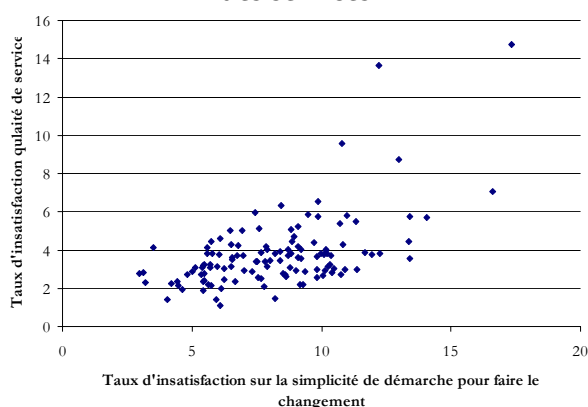


Tableau 3 : Insatisfaction sur la simplicité des démarches et sur la qualité des services

Insatisfaction sur la simplicité des démarches	Insatisfaction sur la qualité des services	
	< 3 %	≥ 3 %
< 6	60,0	40,0
[6 ; 10[30,2	69,8
≥ 10	16,7	83,3

Champ : 123 Caf

2.3.2 - La transmission d'informations à la Caf

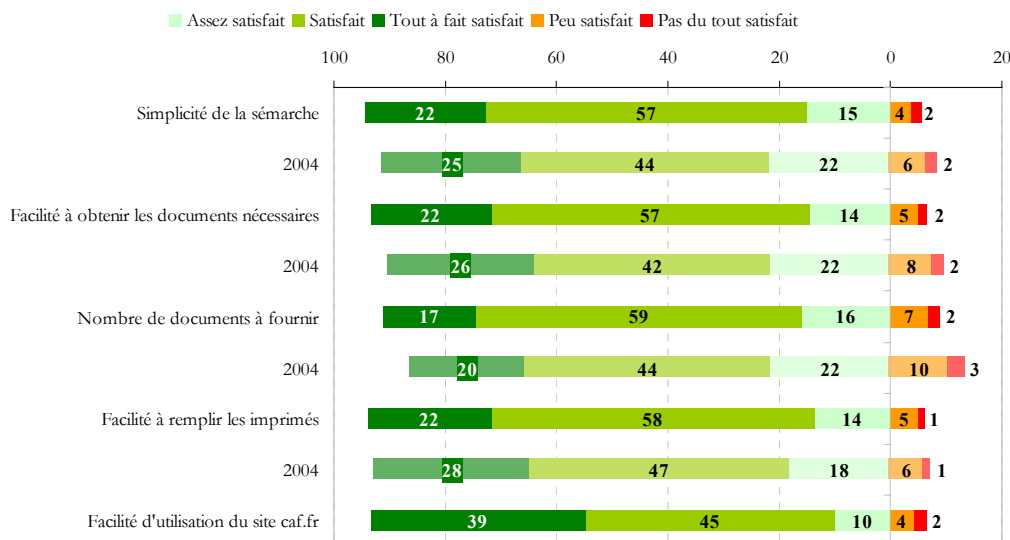
Dans le cadre de la gestion courante de leurs dossiers, les allocataires sont conduits à transmettre régulièrement des informations à leur Caf. La performance des Caf sur ce point reste proche de celle de 2004, avec une gestion courante jugée satisfaisante par plus de 90% des personnes interrogées.

Le site Internet institutionnel – Caf.fr – apparaît comme constituant un atout majeur pour les Caf. Les utilisateurs du site sont particulièrement satisfaits de la facilité à l'utiliser avec près de 40% de tout à fait satisfaits, ce qui constitue un taux très élevé.

Hormis le site Internet, la facilité à remplir les imprimés fait toujours partie des éléments les plus satisfaisants malgré une forte baisse des tout à fait satisfaits (- 6 points). Cet item obtient un niveau de satisfaction similaire à ceux des items : simplicité des démarches et facilité à obtenir les documents nécessaires pour la transmission d'information, situé respectivement à 94% et 93% de satisfaction.

Le souci constant de la branche famille de simplification des démarches pour les allocataires, notamment au travers des engagements COG (prises de rendez-vous pour les nouveaux allocataires, coopération avec les partenaires, développement des téléprocédures et Profilage), est donc clairement reconnu et apprécié, tout en ne générant pas, au final, une très forte satisfaction, puisqu'il faut toujours et encore remplir des documents. C'est en effet la dimension la moins bien évaluée. Toutefois, ce critère génère moins d'insatisfaction que précédemment (9% en 2007 vs 13% en 2004) et affiche la plus forte progression en termes de satisfaction.

Graphique 11 : Satisfaction vis-à-vis de la transmission d'informations

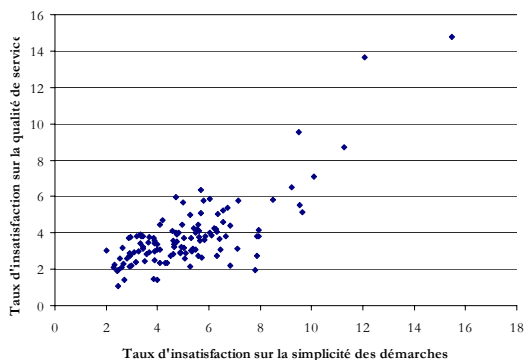


Champ : Allocataires n'ayant pas fait de déclaration de changement à la Caf (71%)
Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

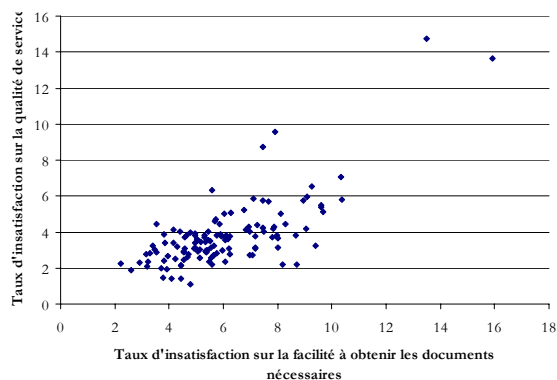
Relation avec la satisfaction globale (qualité des services assurés par la Caf)

Comme en 2004, on observe d'assez fortes relations entre l'insatisfaction sur la transmission des informations et l'insatisfaction sur la qualité de service. Plus les taux d'insatisfaction sont élevés sur les critères de la transmission des informations et plus les niveaux d'insatisfaction globale sont grands. Pour la simplicité des démarches et pour la facilité à obtenir les documents nécessaires, on note une corrélation de plus de 0,7 avec l'insatisfaction sur la qualité des services.

Graphique 12 : Qualité de service et simplicité des démarches



Graphique 13 : Qualité de service et facilité à obtenir des documents nécessaires



2.3.3 - Le paiement des prestations

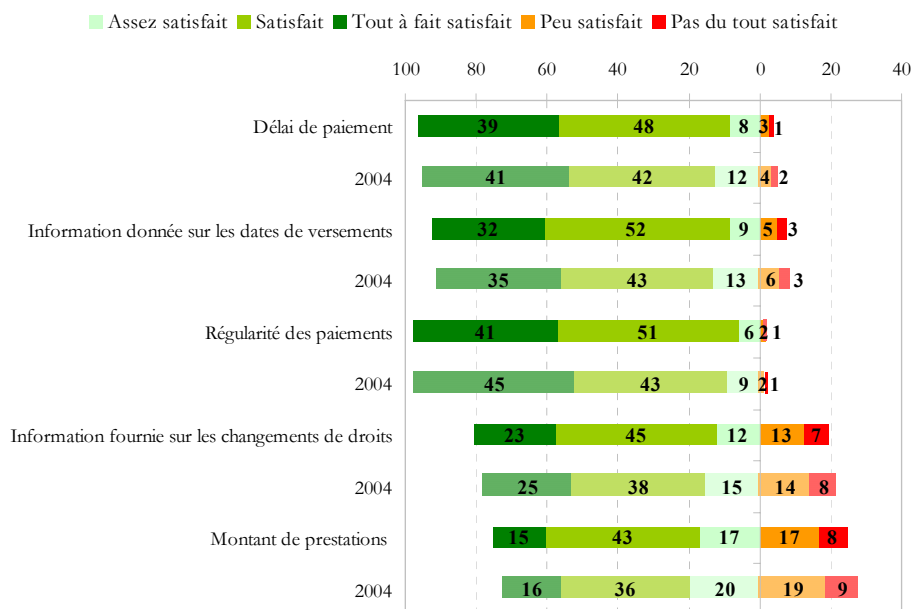
La régularité des paiements est l'élément le mieux apprécié par les allocataires : 98% de globalement satisfaits dont un taux de tout à fait satisfaits s'élevant à 41%. Le montant de prestations auquel l'allocataire a droit est en revanche le critère le moins bien évalué, puisque 25% des allocataires en sont insatisfaits. Ce résultat reste stable par rapport à 2004.

L'information fournie sur les dates de versements reste globalement satisfaisante : 92% des allocataires s'en déclarent globalement satisfaits, dont 32% « tout à fait satisfaits ». Cette tendance cache toutefois de fortes évolutions lorsque l'on s'attache à une lecture des résultats par type de bénéficiaire. Ainsi, quand cet item perd 3 points de « tout à fait satisfaits » au global, il en perd 10 auprès des bénéficiaires de prestations logement seules. De la même façon, il accuse une perte de 6 points auprès des bénéficiaires de minima sociaux. Cette sensibilité sur ce point exprimée par ces populations atteste certainement leur forte dépendance économique à ces prestations.

Comme en 2004, l'information fournie sur les changements de droits est nettement moins satisfaisante : « seuls » 81% des allocataires s'en déclarent globalement satisfaits. Quelle que soit la strate d'appartenance des allocataires, les niveaux de satisfaction suivent cette tendance générale. Ce point constitue un axe de progrès pour les Caf, d'autant plus qu'il impacte fortement le niveau de satisfaction globale.

Ces constats semblent souligner que des enjeux forts se nouent dans la qualité de la relation de service que les Caf entretiennent avec leurs allocataires, qui attendent d'elles : simplicité des démarches, écoute, compréhension, réactivité, anticipation et alerte.

Graphique 14 : Satisfaction vis-à-vis du paiement des prestations



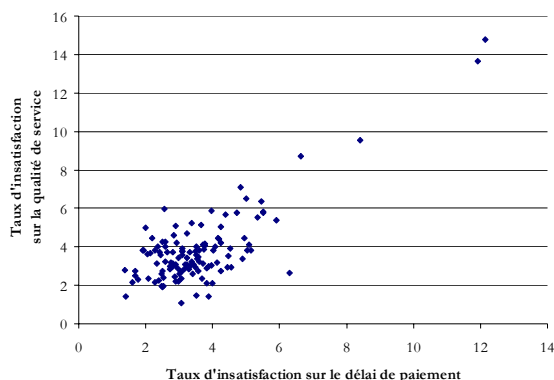
Champ : Ensemble des allocataires

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Relation avec la satisfaction globale (qualité des services assurés par la Caf)

Cette étude fait ressortir de fortes relations entre l'insatisfaction sur les paiements et la satisfaction globale. On peut noter une corrélation allant jusqu'à 0,8 entre l'insatisfaction sur les délais de paiement et l'insatisfaction globale, ainsi qu'entre l'insatisfaction sur régularité des paiements et les l'insatisfaction globale.

Graphique 15 : Qualité de service et délai de paiement



2.3.4 - La gestion des événements particuliers et réclamations

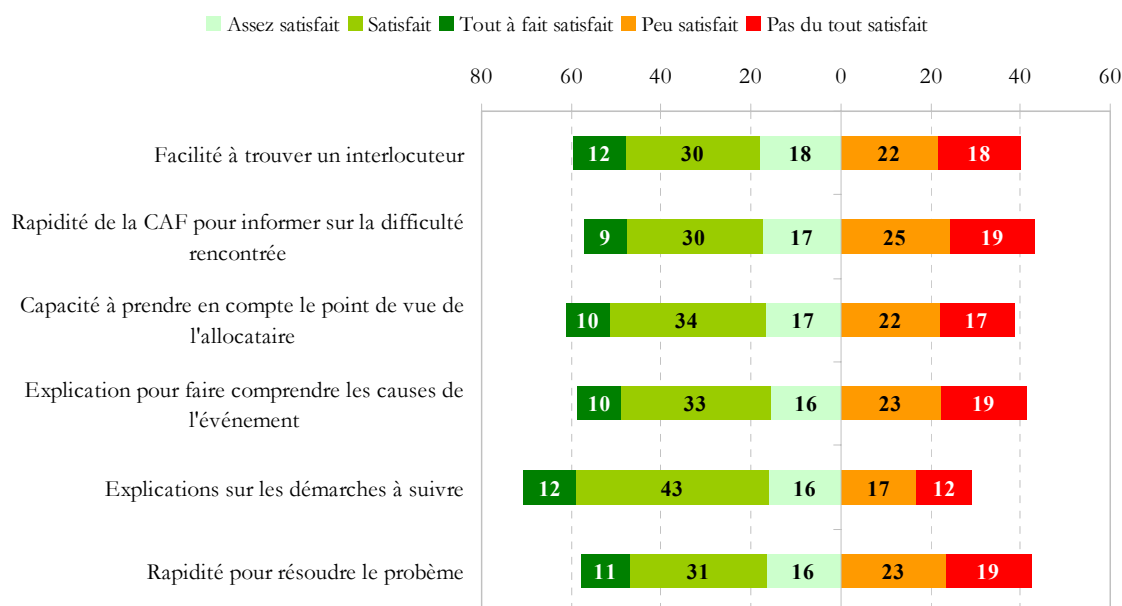
Seuls 13% des allocataires déclarent avoir rencontrés des difficultés ou un évènement particulier au cours des douze derniers mois. Il est probable que ce taux très bas soit lié au fait que certains évènements rencontrés par les allocataires peuvent ne pas être perçus comme étant une difficulté (indu, demande d'informations complémentaires). Ces allocataires ne considèrent donc pas avoir eu de problèmes avec la Caf.

Sont reconnues comme difficultés par les allocataires, le fait d'avoir à produire des informations supplémentaires (57 % des allocataires) ainsi que le fait d'avoir à rembourser un trop perçu (40 % des allocataires), d'avoir un désaccord sur les droits (36 %) ou de voir le paiement des prestations stoppé (35 %).

Le premier enseignement que l'on pourrait tirer de ce résultat serait de porter un soin particulier aux allocataires dont la gestion du dossier pose problème.

L'apparition de difficultés entraîne logiquement des niveaux de satisfaction plus faibles (environ 10% de tout à fait satisfaits). Une difficulté, même parfaitement gérée constitue néanmoins un point de crispation pour l'allocataire ou l'utilisateur. Plus précisément, le principal écueil est la rapidité tant pour résoudre le problème que pour informer l'allocataire : seul 56% des allocataires en sont satisfaits. Viennent ensuite, les explications sur les causes de la difficulté (58 % de satisfaits), la capacité à prendre en compte le point de vue de l'allocataire (58 %) ainsi que la facilité à trouver un interlocuteur (60 %). Ces dimensions de la relation de service, lorsque ça ne se passe pas bien, doivent certainement donner lieu, de la part des Caf, à une attention particulière, de manière à ne pas alimenter l'insatisfaction de l'allocataire.

Graphique 16 : Satisfaction vis-à-vis de la dernière difficulté rencontrée



Champ : Allocataires ayant rencontré des difficultés dans la relation avec leur Caf au cours des 12 derniers mois (13%)

Source : Enquête de satisfaction allocataires, 2007

Certains types d'évènements rencontrés génèrent plus d'insatisfaction au niveau de la prise en charge. Ainsi, les allocataires qui constatent une erreur de la Caf, qui ont un désaccord avec elle ou qui ont à se plaindre du comportement d'un agent semblent d'avantage insatisfaits du traitement de leur difficulté. Par exemple, sur l'ensemble des allocataires ayant rencontré des difficultés 61% d'entre eux sont globalement satisfaits de la capacité à prendre en compte le point de vue de l'allocataire. Ils ne sont plus que 33% parmi les allocataires qui se sont plaints du comportement d'un agent de la Caf.

Tableau 4 : Satisfaction vis-à-vis de la dernière difficulté rencontrée

	Global	Avoir un désaccord avec la CAF	Constater une erreur de la CAF	Plainte vis-à-vis du comportement d'un agent
Facilité à trouver un interlocuteur	60	49	54	34
Rapidité de la CAF pour informer sur la difficulté rencontrée	57	47	48	36
Capacité à prendre en compte le point de vue de l'allocataire	61	47	54	33
Explication pour faire comprendre les causes de l'événement	58	46	51	32
Explications sur les démarches à suivre	71	60	66	48
Rapidité pour résoudre le problème	57	44	50	39

Champ : Allocataires ayant rencontré des difficultés avec leur Caf et ayant :

- ☞ eu un désaccord avec la Caf concernant leur situation ou leur droit (5%)
- ☞ constaté une erreur de leur Caf (perte de documents,...) (4%)
- ☞ eu à se plaindre du comportement d'un agent de la Caf (2%)

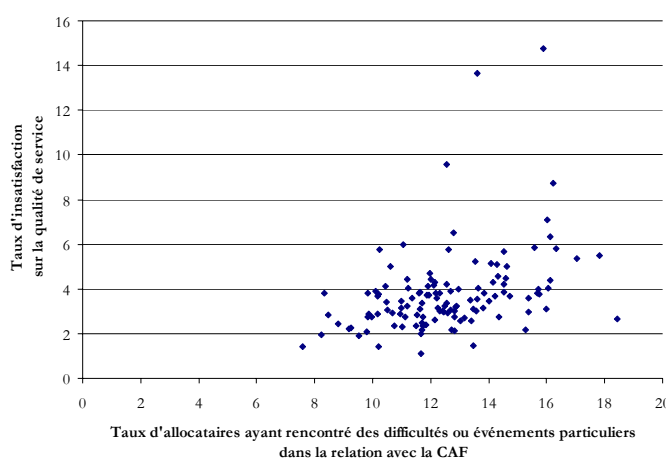
Il existe donc certainement pour les Caf des marges de progression au niveau de la gestion des difficultés et, plus particulièrement, sur leur réactivité. 41% des allocataires ayant rencontré une difficulté ont effectué une réclamation auprès de leur Caf. Ceux qui n'en ont pas formulé donnent majoritairement comme argument le travail d'explication de la Caf. Ce qui tend à montrer qu'un effort d'explication est très bénéfique puisqu'il parvient à dissuader des réclamants potentiels.

Le constat est identique à celui formulé pour l'évaluation de la gestion des difficultés, les allocataires sont moyennement satisfaits du traitement des réclamations : seuls 58% en sont satisfaits et 12% tout à fait satisfaits. Toutefois, ce niveau est plutôt bon au regard des taux de satisfaction généralement observés sur la gestion de la réclamation

Relation avec la satisfaction globale (qualité des services assurés par la Caf)

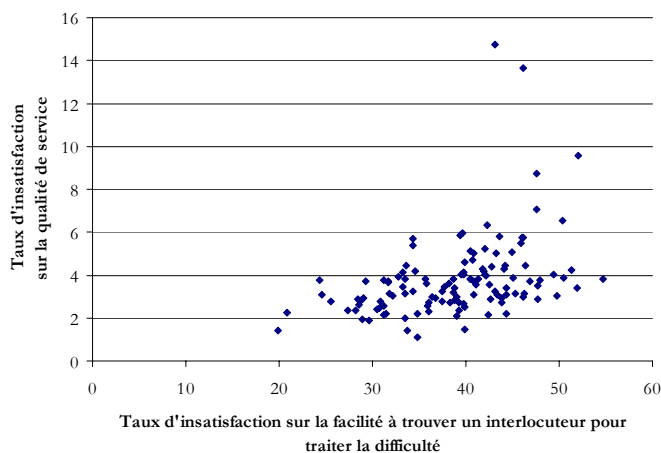
Le graphique qui suit laisse apparaître une relation croissante entre la proportion d'allocataires ayant rencontré des difficultés ou événements particuliers dans leur relation avec la Caf et le taux d'insatisfaction sur la qualité des services assurés par cette Caf. Plus la part d'allocataires ayant rencontré une difficulté est élevée et plus le taux d'insatisfaction au niveau de la qualité des services assurés par la Caf l'est aussi.

Graphique 17 : Qualité de service et difficultés rencontrées



De même, il existe une relation entre la satisfaction sur la qualité de service et la satisfaction sur la gestion de la difficulté ou de l'événement particulier rencontré. En effet, comme le montre le graphique suivant, plus l'insatisfaction sur la facilité à trouver un interlocuteur pour traiter la difficulté de l'allocataire est élevée et plus celui-ci aura tendance à être insatisfait de la qualité des services assurés par sa Caf.

Graphique 18 : Qualité de service et facilité à trouver un interlocuteur pour traiter la difficulté



3 - ZOOM SUR LES ALLOCATAIRES INSATISFAITS

3.1 - LA JUSTIFICATION DE CE FOCUS

Avec un taux de satisfaction global qui passe de 94 % à 96 % entre 2004 et 2007, on pourrait être enclin à « négliger » les allocataires insatisfaits, considérant qu'il s'agit là d'un taux d'insatisfaction quasi incompressible et que le coût du «ralliement» de ces allocataires serait certainement exorbitant. Toutefois ces 3.491 «mécontents» parmi les 86.000 enquêtés représentent, après redressement statistique, l'équivalent de près de 440.000 allocataires parmi les 11 millions que compte la branche famille, soit l'effectif d'un très gros organisme. En outre la connaissance des insatisfaits peut contribuer à la contention de l'insatisfaction globale, qui apparaît bien comme un des défis majeurs auxquels la branche famille va se trouver confrontée à l'avenir. On peut raisonnablement considérer qu'un taux de satisfaction de 96 % constitue en quelque sorte une limite quasi asymptotique. De ce fait au fil du temps, le ressenti positif des allocataires, à offre et qualité de service maintenue, devrait avoir tendance à s'éteindre, voire s'éroder. D'ailleurs cette érosion s'observe déjà entre les deux vagues d'enquêtes. Aussi est-il fondamental que cet effet d'usure du niveau de satisfaction globale des allocataires ne vienne pas gonfler les rangs des peu ou pas du tout satisfaits.

L'enquête fait ressortir un taux d'insatisfaits de 4,2 %. La moitié des Caf se situe de part et d'autre (médiane) d'un taux d'insatisfaits égal à 3,5 %. On relève une assez grande dispersion entre les Caf sur ce point. 7 Caf obtiennent un taux d'insatisfaits inférieur à 2 % et 2 un taux supérieur à 10 %. Le taux de «pas du tout satisfaits» s'établit en moyenne à 0,7 %, proche du taux médian (0,6 %). Il dépasse toutefois les 2 % pour 4 Caf.

3.2 – LES FACTEURS DE L'INSATISFACTION

Au vu des résultats de cette enquête, il ressort que l'insatisfaction découle de la qualité de la relation qui s'instaure entre la Caf et l'allocataire. Si globalement 13 % des allocataires s'accordent à dire qu'ils ont connu des difficultés de relation avec la Caf, ils sont près de 40 % à être dans ce cas chez les insatisfaits.

Ce niveau d'insatisfaction globale entache considérablement l'image de la Caf auprès des allocataires. Si globalement 2,9 % des allocataires constatent une dégradation de la qualité du service rendu par la Caf, ce taux s'élève à 21 % chez les insatisfaits. Si 26 % reconnaissent ne pas comprendre le fonctionnement de la Caf, ils sont près de 61 % à être dans ce cas chez les insatisfaits. Ainsi au final si 13 % des allocataires affirment que la Caf n'est pas à l'écoute de ses usagers, ils sont 60 % des insatisfaits. *L'insatisfaction des allocataires repose donc essentiellement sur la qualité de la relation de service nouée entre la Caf et l'utilisateur.*

3.2.1 - Insatisfaction et taille de la Caf

Sans pour autant être linéaire, on observe un effet taille de la Caf sur le niveau d'insatisfaction des allocataires ainsi qu'un tropisme ultra marin. 20 Caf ont un taux d'insatisfaits (pas du tout satisfaits et peu satisfaits) supérieur ou égal à 5 %, parmi celles-ci, 9 comptent plus de 150.000 allocataires et 4 couvrent les Dom. Les 7 Caf qui obtiennent le plus faible taux d'insatisfaits comptent moins de 100.000 allocataires. Toutefois parmi les 20 Caf obtenant plus de 5 % de taux d'insatisfaction, 7 totalisent moins de 50.000 allocataires.

Tableau 5 : Taux d'insatisfaction au regard de la taille de la Caf

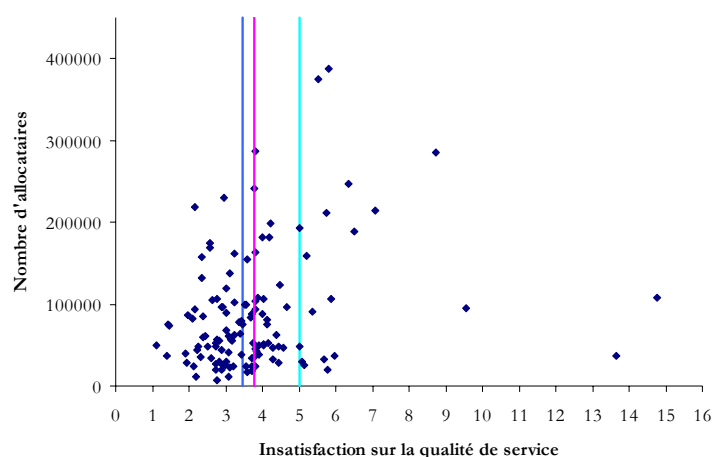
Allocataires noyau dur	Insatisfaction				Total
	<3%	[3 - 4%[[4 - 5%[≥5%	
<100 000	38	37	15	10	100%
100 000 - 149 999	25	42	17	17	100%
≥150 000	23	23	14	41	100%
Ensemble	34	35	15	16	100%

Champ: Ensemble des allocataires

Si l'on positionne ce seuil à 6 % d'insatisfaits, 7 Caf sont alors concernées dont 3 Caf des Dom et 4 Caf comptant plus de 180.000 allocataires.

Toutefois la taille ne représente pas une fatalité puisque parmi les 10 Caf qui comptent plus de 200.000 allocataires, 4 obtiennent un taux d'insatisfaits inférieur au taux national (4,2 %) mais supérieur à 2 %, dont 2 un taux inférieur à 3 %. A l'opposé les 10 plus petites Caf (moins de 25.000 allocataires) sont pour 7 d'entre elles en deçà du taux médian (3,5 %), pour 9 d'entre elles en deçà du taux national. Une seule dépasse les 5 % d'insatisfaits.

Graphique 19 : Taux d'insatisfaction et taille de la Caf



Note: La ligne bleu foncé correspond au taux médian des Caf (3,5%), la ligne rose au taux médian des Caf (3,8%), la ligne bleu clair à un seuil de 5% d'insatisfaits.

3.2.2 - Insatisfaction et respect des engagements de service COG

Depuis la mise en œuvre des conventions d'objectif et de gestion avec l'Etat, la Cnaf suit particulièrement quatre grands indicateurs pour lesquels les Caf doivent atteindre un objectif quantifié.

Pour 2007, les 123 Caf étaient tenues de :

- traiter 85 % des pièces reçues en moins de 15 jours,
- contenir leur solde de pièces à traiter dans une limite de 5 jours,
- garantir un temps d'attente à l'accueil physique inférieur à 20 minutes pour 85 % des visites,
- traiter 88 % des appels téléphoniques destinés à un agent.

Ces indicateurs sont suivis mensuellement. Si l'on prend en compte la performance des Caf pour ces quatre indicateurs stratégiques sur une période concomitante à celle de la conduite de l'enquête de satisfaction 2007 (des mois de novembre² 2006 à avril 2007), on observe une certaine correspondance entre la non performance restituée par les indicateurs de gestion et l'insatisfaction des allocataires.

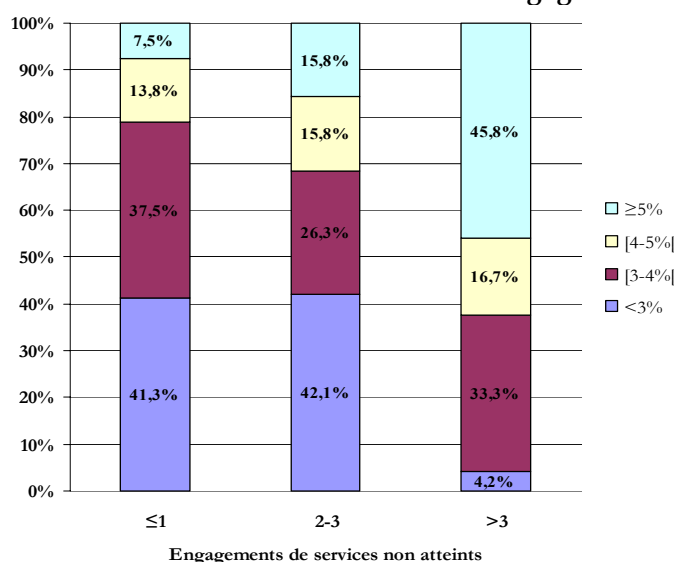
Au cours de ces six mois et pour ces quatre indicateurs on constate que 57 Caf ont toujours satisfait à ces quatre engagements de service, 23 ont été en deçà du seuil une fois et pour un seul de ces indicateurs. On observe que le taux d'insatisfaction tend à croître avec le nombre d'engagements de service non atteints. Il existe une corrélation entre la non performance des Caf, mesurée par les indicateurs de gestion, et l'insatisfaction des allocataires. 41% des Caf ayant au plus un engagement de service non atteint possèdent un taux d'insatisfaits sur la qualité des services plutôt faible (<3%). Elles ne sont plus que 4% si elles ont plus de 3 engagements de services non atteints. A l'opposé, seules 7,5% des caisses respectant plutôt bien les engagements de services (≤ 1) ont un taux d'insatisfait élevé ($\geq 5\%$) alors qu'elles sont près de 46% lorsque plus de trois engagements de services ne sont pas atteints.

Tableau 6 : Évolution de l'insatisfaction en fonction du nombre d'engagements de service non atteints au cours des 6 mois proches du déroulement de l'enquête

Taux d'insatisfaction globale	Engagements de service non atteints		
	≤ 1	2-3	> 3
<3%	41,3	42,1	4,2
[3-4%[37,5	26,3	33,3
[4-5%[13,8	15,8	16,7
$\geq 5\%$	7,5	15,8	45,8
Total	100%	100%	100%

Champ : Ensemble des allocataires

Graphique 20 : Evolution de l'insatisfaction selon le nombre d'engagements de services non atteints



Champ : Ensemble des allocataires

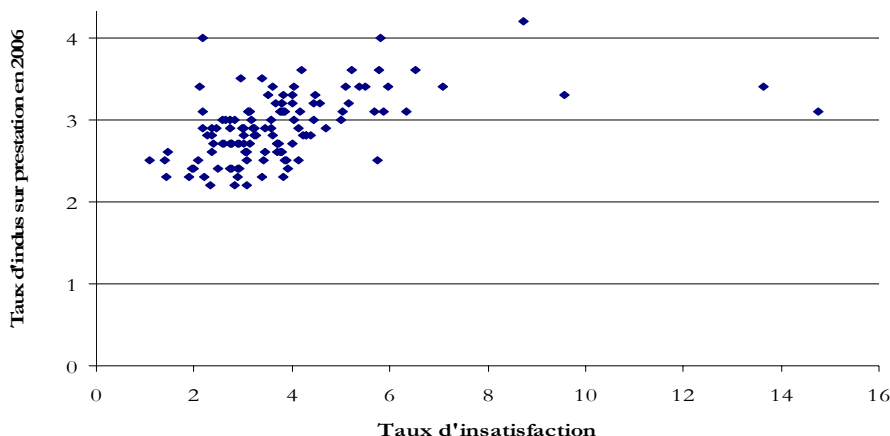
Note de lecture : Parmi les Caf ayant plus de 3 engagements de services non atteints, 45,8% ont un taux d'insatisfaction $\geq 5\%$.

² Afin de mesurer un éventuel impact sur la satisfaction globale, il convient de faire référence aux mois précédents l'enquête.

Les 10 Caf ayant connu le plus grand nombre d'engagements de services non atteints au cours de ces six mois obtiennent toutes un taux d'insatisfaction supérieur au taux médian. Toutefois on dénombre 2 Caf n'ayant connu aucune difficulté parmi les Caf à taux d'insatisfaction élevé (> 5 %).

De même, si l'on rapproche le taux d'insatisfaction au taux de mise en indus pratiqué par les Caf en 2006, on observe un lien entre les deux facteurs. Globalement l'insatisfaction croît avec le taux d'indus de la Caf.

Graphique 21 : Insatisfaction sur la qualité des services et taux d'indus sur prestation en 2006



3.2.3 - Insatisfaction et fréquences des contacts

Nous avons indiqué précédemment que l'insatisfaction exprimée par les allocataires trouvait son origine dans une relation « dégradée » entre l'allocataire et sa Caf : incompréhension mutuelle, appréciation différente de la situation, contestation etc. Le croisement de l'insatisfaction et de l'activation, par l'allocataire, de vecteurs de contacts différents confirme cette interprétation.

Il était demandé aux allocataires si, au cours des six derniers mois, ils avaient contacté leur Caf, par courrier, courriel, téléphone, visite ou Internet. Si l'on observe le niveau d'insatisfaction exprimé par les allocataires ayant eu au moins un contact avec leur Caf au cours des six derniers mois, on constate que le taux d'insatisfait qui s'établit à 3,5 % - égal au taux médian - pour les allocataires n'ayant eu recours qu'à un seul mode de contact, passe à 7,2 % pour ceux ayant mobilisé au moins trois modes de contact différents au cours des six derniers mois. Ce résultat tend à confirmer que le recours à différents modes de contacts au cours d'une période relativement courte, peut être le signe d'allocataires qui rencontrent des difficultés dans la gestion de leur dossier et partant, sont de nature à altérer leur niveau de satisfaction globale.

Tableau 7 : Taux d'insatisfaction en fonction du nombre de vecteurs de contacts

Nombre de vecteurs de contacts activés	Allocataires (%)	Non satisfaits (%)
0	35	3,4
1	31	3,5
2	19	4,3
3 et plus	15	7,2
Total contactants	65	4,6

La fréquence et la nature des contacts entre l'allocataire et sa Caf semble constituer un bon indicateur du moral de l'allocataire. On peut considérer que les allocataires ayant des contacts plutôt réguliers avec leur Caf, tels les bénéficiaires de minimas sociaux qui ont au moins un contact tous les trimestres, sont plus enclins à manifester un niveau de satisfaction global élevé mais que la répétition de contacts via des vecteurs différents (accueil, téléphone, Internet, courriel, courrier) atteste une relation emprunte de difficultés, susceptible d'alimenter l'insatisfaction de l'allocataire.

Cette assertion recoupe les conclusions formulées par la Fédération Poitou Charente Limousin qui a conduit une étude³ sur les multi-contactants des cinq Caf.

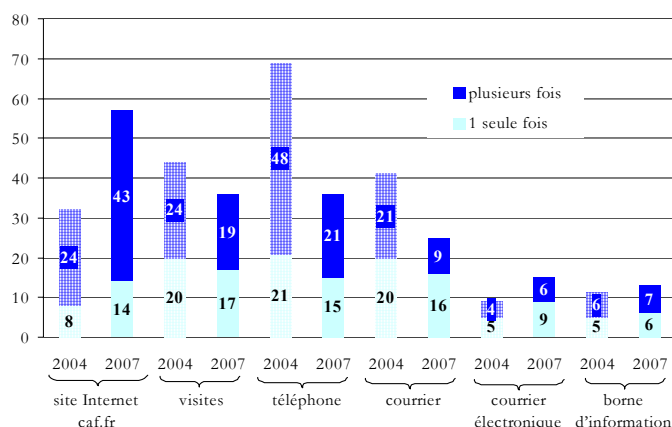
Cette étude a mis en évidence que 4 à 6% des allocataires contactent leur Caf au moins six fois par trimestre et concentrent à eux seuls de 18% à 33% des contacts. Ces multi-contactants privilégient les modes de contact "physique", téléphone et accueil. Elle révèle que les caractéristiques influant le plus sur le fait d'être multi-contactant sont liées à la complexité de gestion du dossier, à l'instabilité de la situation de l'allocataire (changement de logement, de situation familiale ou de situation professionnelle), et à un incident dans la gestion du dossier (indus, suspension de prestations).

Au final la fréquence et la nature des contacts entre l'allocataire et la Caf constituent un véritable baromètre. Avoir des contacts peu nombreux mais de manière régulière (comme c'est le cas pour les bénéficiaires de minima sociaux) peut être signe de satisfaction pour les allocataires concernant la qualité des services assurés par la Caf. En revanche, la multiplication des contacts via notamment des moyens de communication différents est révélatrice d'insatisfaction. Enfin l'absence de contact alimente un niveau de satisfaction plutôt moyen.

4 - LES MODES DE CONTACTS

Au cours des 6 derniers mois, 65% des allocataires ont contacté leur Caf au moins une fois. Le moyen de contact privilégié des allocataires est la consultation du site Internet : 57% des allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 6 derniers mois y ont eu recours (32% en 2004). La montée en puissance des outils électroniques déjà observée en 2004 se confirme donc, et ceci au détriment du téléphone et du courrier.

Graphique 22 : Modes de contacts utilisés au cours des 6 derniers mois



Champ : Allocataires ayant contacté la Caf au cours des 6 derniers mois (65%)

Malgré tout, le téléphone et la visite dans les locaux sont les deux modes de contact que les

³ Réseau Perspicaf, « Rencontre sur l'évaluation des politiques publiques », Dossier d'études N° 98, Novembre 2007.

allocataires préfèrent pour contacter la Caf. Il est intéressant de voir les divergences de préférences à ce niveau entre les allocataires de prestations familiales et les bénéficiaires de minima sociaux. Les modes plébiscités par les premiers sont le téléphone (35%) suivi du courrier électronique (20%), alors que les seconds préfèrent de loin se déplacer dans les locaux (41%) et téléphoner (29%), l'envoi de courriers électroniques n'étant mentionné que par 8% d'entre eux.

Tableau 8 : Modes de contact préférés pour contacter la Caf

	Ensemble des allocataires	Prestations familiales	Minima sociaux
Se rendre dans les locaux	30,7	19,4	41,4
Téléphoner	31,6	34,8	29,0
Adresser un courrier	8,7	6,4	10,7
Transmettre des demandes par le site Internet	13,1	18,6	8,0
Consulter une borne interactive	0,6	0,3	1,3
Envoyer un courrier électronique	14,6	20,4	8,2
Envoyer un SMS	0,7	0,2	1,4

Le courrier et le téléphone sont les deux modes de contacts préférés pour être contacté par la Caf.

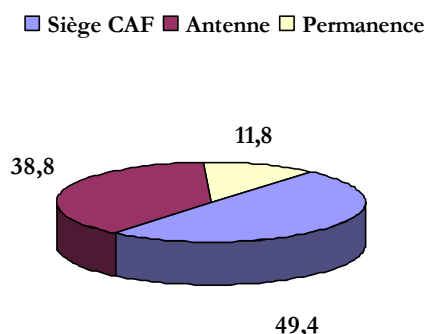
4.1 – L'ACCUEIL PHYSIQUE

En matière d'implantations géographiques les Caf offrent différentes solutions qui répondent à leur volonté d'offrir un service complet et de qualité géographiquement proche des allocataires, tout en veillant à contenir leur frais de gestion d'autre part. Il existe donc différents types de lieux d'accueil du public :

- les sièges ou agences Caf sont des lieux d'accueil gérés par les Caf, ouverts au moins cinq jours par semaine. Ils sont consacrés au traitement des prestations légales, aux aides d'action sociale ainsi qu'au recouvrement. La totalité des opérations ayant trait à la vie d'un dossier allocataire peuvent y être effectuées.
- les antennes Caf sont des lieux d'accueil gérés par les Caf, ouverts au moins quatre jours par semaine et consacrés au moins au traitement prestations légales.
- Enfin les permanences sont des lieux d'accueil gérés par les Caf, ouverts au moins un jour par semaine (permanences hebdomadaires) ou au moins un jour par mois (permanences mensuelles) et consacrés au moins aux prestations légales.

La moitié des déplacements des allocataires se sont faits dans un siège suivis par les déplacements dans des antennes (39%).

Graphique 23 : Lieu d'accueil



Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

Les allocataires s'étant rendus dans une permanence ont globalement rencontré d'avantage un conseiller (79%) que ceux s'étant déplacés au siège ou dans une antenne (63%).

L'accueil physique est évalué à la fois au niveau des locaux eux-mêmes, de la relation entre l'allocataire et le conseiller et au niveau des horaires d'ouverture.

Quel que soit le lieu d'accueil, le niveau de satisfaction concernant la qualité des services assurés par la Caf est globalement identique (95% de satisfait pour les visites au siège et en permanence et 94% pour les antennes).

En revanche, les allocataires s'étant déplacés dans une permanence ont davantage tendance à trouver que la qualité de service n'évolue pas (36% vs. 31%).

Tableau 9 : Evolution de la qualité de service selon le lieu d'accueil

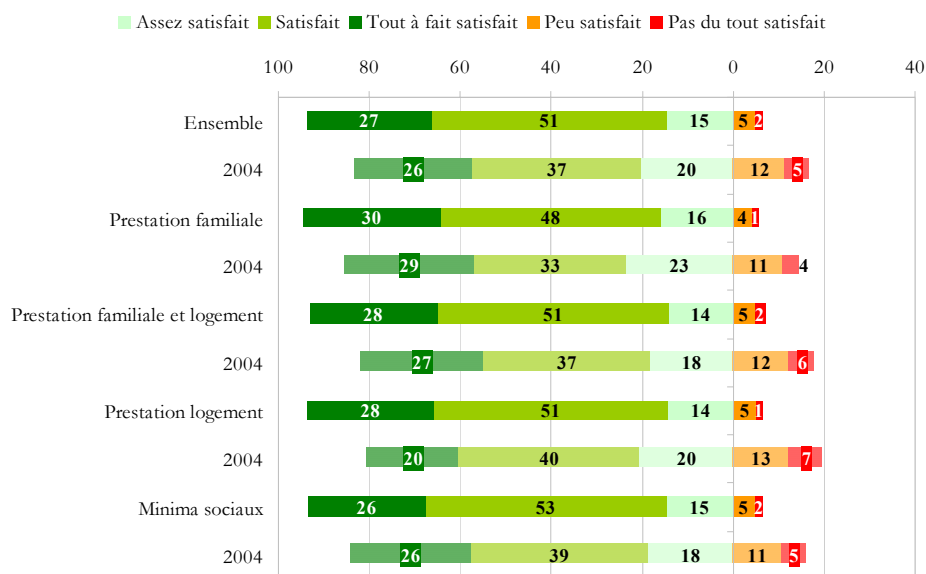
Lieu d'accueil	Evolution de la qualité de service			TOTAL
	Se dégrade	Ne change pas	S'améliore	
Siège	3,6	30,7	65,7	100%
Antenne	3,3	31,3	65,4	100%
Permanence	3,8	35,8	60,5	100%

Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

4.1.1 - La satisfaction de la visite dans les locaux

Globalement, les allocataires semblent satisfaits de leur visite dans les locaux de la Caf : taux de satisfaction de 94,5% pour les déplacements en sièges, de 92,3% pour les antennes et 93,1% pour les permanences. L'appréciation globale des allocataires au regard de ce mode de contact s'est nettement améliorée entre 2004 et 2007 (+11 points), et ce quelle que soit la catégorie d'allocataires. La part des tout à fait satisfaits est restée globalement stable entre 2004 et 2007, sauf pour les bénéficiaires de prestations logement qui possédaient, en 2004, un plus faible taux de globalement satisfaits que les autres strates mais qui reviennent en 2007 à la hauteur des autres allocataires.

Graphique 24 : Satisfaction des allocataires de leur dernière visite



Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

4.1.1.1 - Les locaux

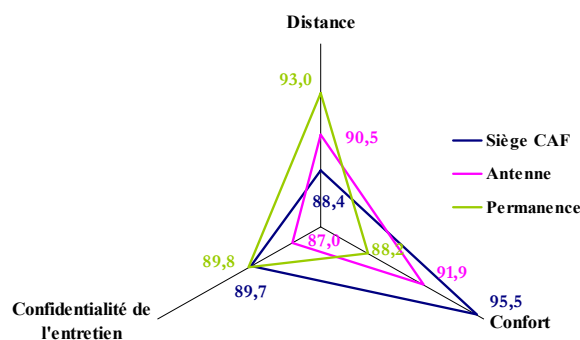
La satisfaction quant aux locaux est jugée sur trois critères : la distance par rapport au domicile ou lieu de travail, le confort et la confidentialité de l'entretien avec le conseiller. L'élément le plus satisfaisant pour les allocataires reste comme en 2004 le confort des locaux (93% d'allocataires satisfaits). Il faut cependant noter que le taux de « Tout à fait satisfait » a diminué de 5 points par rapport à la précédente enquête.

Même si les allocataires expriment une satisfaction plus grande qu'en 2004 sur la possibilité de préserver la confidentialité de l'échange avec le conseiller, le taux de satisfaction reste encore sous la barre des 90%.

On observe cependant des différences notables quant à la satisfaction des allocataires sur ces trois critères. Le confort, élément le plus satisfaisant globalement, est le critère qui cache le plus de disparité entre les trois types de sites d'accueil, avec un écart de plus de 7 points entre l'accueil au siège et en permanence. Les allocataires se déplaçant dans une antenne semblent moins satisfaits de la possibilité de préserver la confidentialité de l'échange avec le conseiller. En terme de distance, les allocataires se rendant en permanence sont bien plus satisfaits que ceux se rendant dans un siège de Caf (93% vs. 88%). De même, le critère de la distance s'avère discriminant lorsqu'on s'intéresse cette fois au type d'allocataires : l'insatisfaction sur ce critère est égal à 7,5% pour les bénéficiaires de prestations logement et monte à 12% pour les bénéficiaires de prestations familiales.

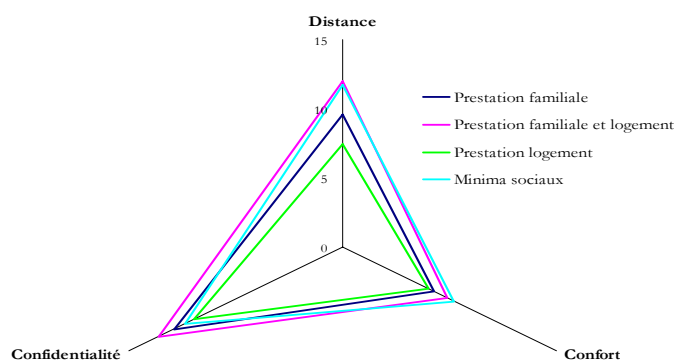
Au regard des engagements de la COG, cette enquête souligne une nouvelle fois la pertinence de l'objectif de consolidation du réseau de permanences extérieures visant à éviter les déplacements trop longs aux allocataires. En effet, bien que la distance entre les locaux et le domicile ou le lieu de travail satisfasse 90% des allocataires, cet item fait partie des éléments relativement moins satisfaisants. Toutefois, il convient de noter la progression de la satisfaction globale relative à ce point : + 4 points entre 2004 et 2007.

Graphique 25 : Satisfaction au niveau des locaux selon le lieu d'accueil



Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

Graphique 26 : Insatisfaction au niveau des locaux selon le type de bénéficiaires



Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

Tableau 10 : Insatisfaction au niveau des locaux selon le type de bénéficiaires

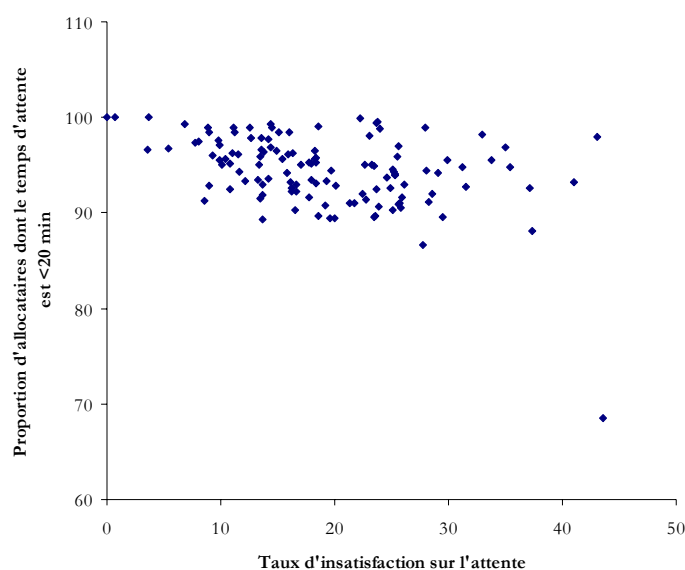
Strate	Insatisfaction bloc locaux		
	Distance	Confort	Confidentialité
Prestation familiale	9,6	6,4	11,9
Prestation familiale et logement	12,0	7,4	12,9
Prestation logement	7,5	6,0	10,5
Minima sociaux	11,7	7,9	11,1
Ensemble	10	7	11

En ce qui concerne la dimension relationnelle, l'élément le moins apprécié par les allocataires reste comme en 2004 le temps d'attente avant de rencontrer un conseiller (21% de globalement insatisfait), et ce quel que soit le lieu d'accueil (sans grande différence notable entre les différents lieux). Notons toutefois la hausse significative du niveau de satisfaction globale : 79% vs 75% en 2004.

En regardant les taux d'insatisfaction sur cet item par caisse, on constate de fortes dispersions, puisque ce taux varie entre 0 et 44%, avec un taux médian de 18%. Un résultat à mettre en regard avec les engagements de la COG selon lesquels le temps d'attente ne doit pas excéder 20 minutes dans 85% des cas, depuis l'entrée dans le lieu jusqu'à la prise en charge définitive de la demande.

En rapprochant la performance moyenne des caisses (période concomitante à celle de la conduite de l'enquête de satisfaction : novembre 2006 – avril 2007) sur le temps d'attente inférieur à 20 minutes avec le taux d'insatisfaction, on note une légère relation décroissante.

Graphique 27 : Relation entre le temps d'attente <20 min et l'insatisfaction sur ce critère



13 Caf n'ont pas respecté l'engagement de service fixé par la COG (assurer un temps de d'attente à l'accueil physique inférieur à 20 minutes pour 85% des visites) au moins une fois sur les six mois étudiés. Toutes ces Caf comptabilisent un taux d'insatisfaction sur le délai d'attente supérieur à 10%, voire même pour sept d'entre elles un taux supérieur à 20%.

Les allocataires percevant une prestation logement se distinguent par rapport aux autres strates en termes de satisfaction : ils sont globalement les plus satisfaits sur la distance (7,5% d'insatisfaits contre 12% pour les prestataires de minima sociaux par exemple), le confort, la confidentialité des locaux et sur le temps attente.

4.1.1.2 - La rencontre avec un conseiller

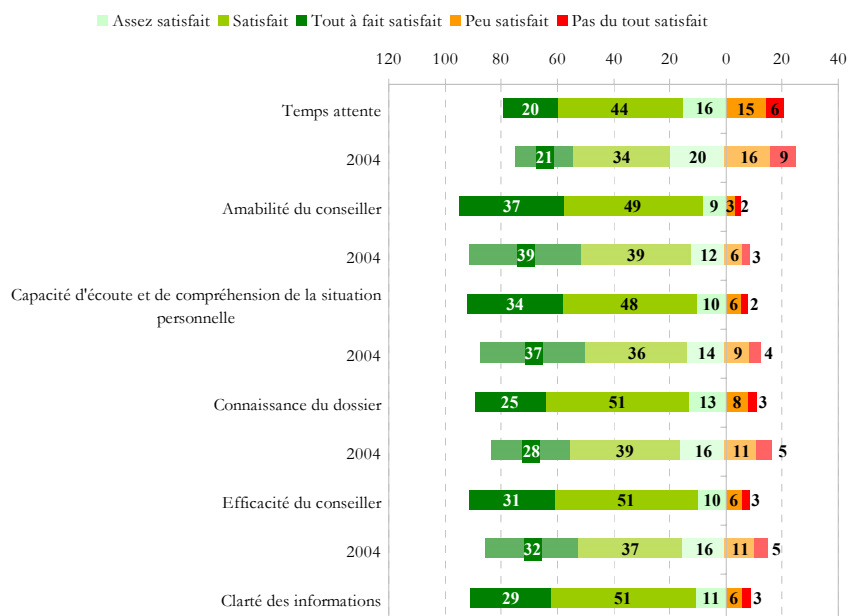
L'élément jugé le plus satisfaisant reste leur amabilité (95% de satisfaits), puis comme en 2004, leur capacité d'écoute et de compréhension (92%). On peut noter que les allocataires se déplaçant en permanence semblent d'avantage satisfaits de la qualité des conseillers.

L'aspect relationnel, qui constitue un des fondamentaux de la relation allocataire / Caf, reste bien noté et bien valorisé. Il est donc important pour les Caf de maintenir la qualité de service sur ce point.

En revanche, comme en 2004, la dimension « connaissance du dossier » est moins bien notée par les allocataires et ce, malgré l'augmentation des niveaux de satisfaction (89% des allocataires en sont satisfaits en 2007 contre 84% en 2004).

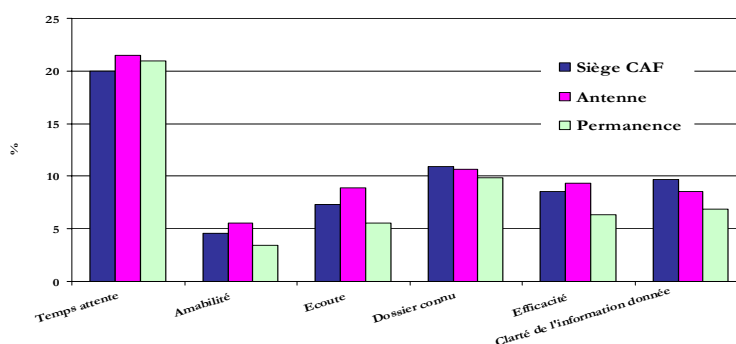
Bien que les allocataires soient satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité des conseillers, ils attendent d'eux une meilleure connaissance de leur dossier ainsi qu'une prise en compte de leur situation personnelle.

Graphique 28 : Satisfaction vis-à-vis du relationnel sur la dernière visite



Champ : Allocataires ayant rencontré un conseiller lors de leur dernière visite dans les locaux de la Caf (9%)
Source : TNS-Soifres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

Graphique 29 : Insatisfaction sur le bloc relationnel en fonction du lieu d'accueil



Champ : Allocataires ayant rencontré un conseiller lors de leur dernière visite dans les locaux de la Caf (9%)

Bien que les allocataires percevant des prestations logements soient davantage satisfaits sur les locaux, on note plus d'insatisfaction sur la connaissance des dossiers (13% vs. 10% pour les autres strates), l'efficacité du conseiller (10% d'insatisfaits contre 8% pour les allocataires percevant un minimum social) ainsi que sur la clarté des informations données par le conseiller.

Ce décalage trouve probablement son origine dans la complexité de la réglementation relative aux aides au logement.

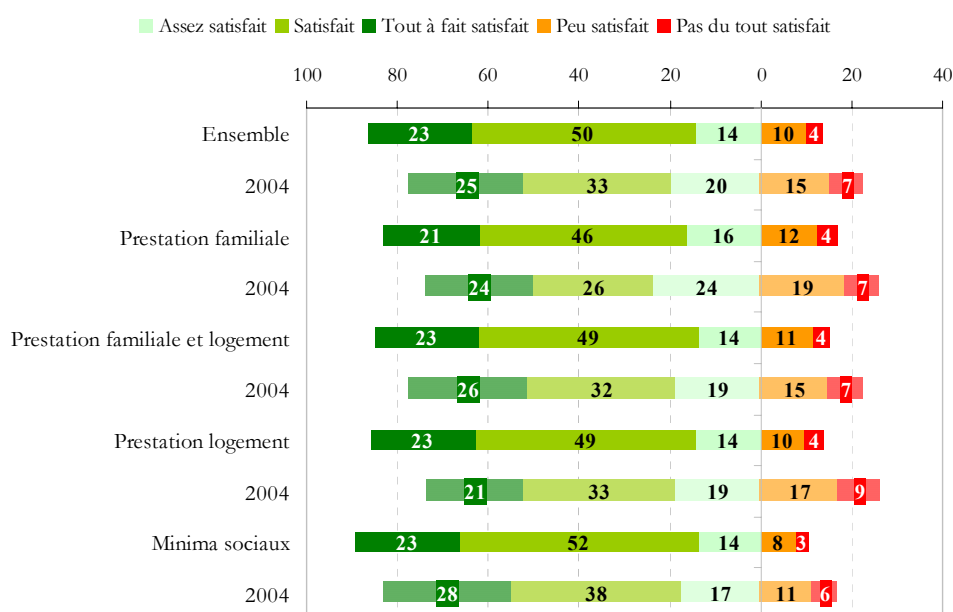
Tableau 11 : L'insatisfaction sur le bloc relationnel selon la strate d'appartenance

	Insatisfaction bloc relationnel					
	Temps attente	Amabilité du conseiller	Capacité d'écoute et de compréhension de la situation personnelle	Connaissance du dossier	Efficacité du conseiller	Clarté des informations
Prestations familiales	21,6	5,8	7,3	9,9	8,3	7,8
Prestations familiales et logements	21,0	4,9	8,2	10,5	8,6	9,7
Prestations logements	18,7	4,4	8,3	12,9	9,8	10,1
Minima sociaux	21,3	5,0	7,5	9,8	8,1	8,6
Ensemble	21	5	8	11	9	9

Champ : Allocataires ayant rencontré un conseiller lors de leur dernière visite dans les locaux de la Caf (9%)

4.1.1.3 - Les horaires d'ouverture

Graphique 30 : Satisfaction des allocataires sur l'ouverture de l'accueil physique



Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

86% des allocataires se déclarent satisfaits des horaires d'ouverture de leur Caf : + 9 points par rapport à 2004. Ce chiffre cache toutefois quelques disparités en fonction des Caf, du type de structures d'accueil ainsi que du type de bénéficiaires. On s'aperçoit que le taux d'insatisfaction varie de 1,7% à 28,2% selon les Caf (taux d'insatisfaction moyen des Caf = 13%, taux médian = 11,9%). Un peu plus d'un tiers des Caf totalise moins de 10% d'allocataires insatisfaits alors que 10% des Caf en totalisent plus de 20%.

Les allocataires se déplaçant au siège d'une Caf semblent davantage satisfaits par les horaires d'ouverture que ceux se rendant dans une permanence (89% vs. 79%).

Les prestataires de minima sociaux expriment une plus grande satisfaction que les prestataires d'allocations familiales concernant ces horaires d'ouverture : leur niveau de satisfaction s'établit à 89% contre 83% pour les bénéficiaires de prestations familiales. Cet écart peut probablement s'expliquer par une plus grande disponibilité des bénéficiaires de minima sociaux due à une activité professionnelle restreinte.

Bien que de plus en plus de Caf respectent l'engagement COG relatif à l'amplitude horaire d'accueil, des efforts restent à faire pour répondre aux attentes des allocataires.

4.1.2 - Les souhaits d'amélioration de l'accueil physique

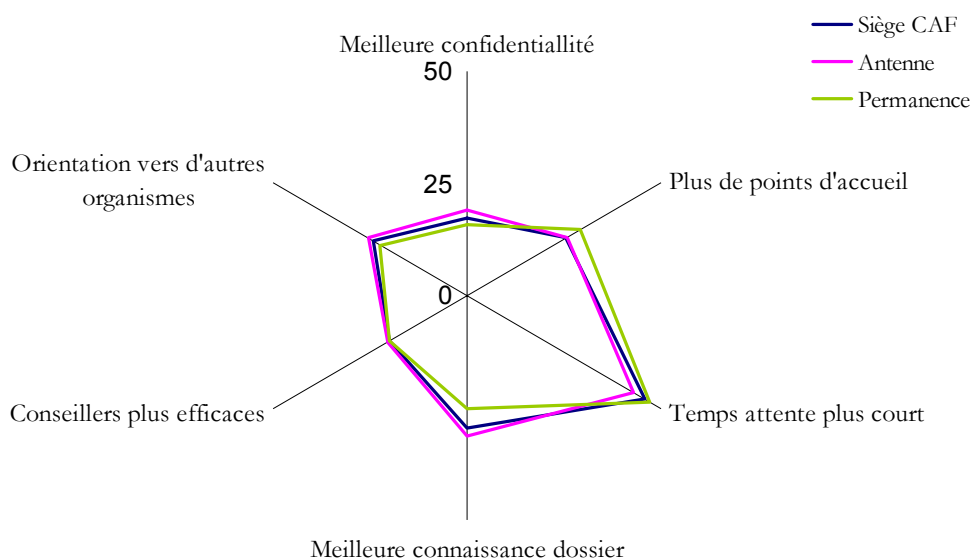
A l'instar des taux de satisfaction, les principaux points à améliorer sont, dans l'ordre :

- un temps d'attente plus court pour rencontrer un conseiller (cité par 44% des allocataires)
- des conseillers connaissant mieux le dossier de l'allocataire (cité par 30%)
- des points d'accueil plus nombreux (26%)
- des conseillers orientant l'allocataire vers d'autres administrations ou associations (25%)

Ainsi, au souhait de personnalisation de la relation et au souhait plus transversal de recevoir une réponse juste et immédiate, s'adjoint le souhait de rapidité. Ce facteur, vecteur d'insatisfaction, figure parmi les points à améliorer car impactant la formation de la satisfaction globale.

Sur ce point on ne relève pas de différence majeure au niveau des attentes selon le lieu d'accueil.

Graphique 31 : Points à améliorer selon le lieu d'accueil (en %)



Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

Tableau 12 : Points à améliorer selon le lieu d'accueil (en %)

	Meilleure confidentialité	Plus de points d'accueil	Temps attente plus court	Meilleure connaissance dossier	Conseillers plus efficaces	Orientation vers d'autres organismes
Siège CAF	17,4	25,5	45,8	29,4	20,1	24,3
Antenne	19,1	25,8	42,8	31,1	20,7	25,6
Permanence	15,9	29,1	47,1	25,0	20,3	22,4

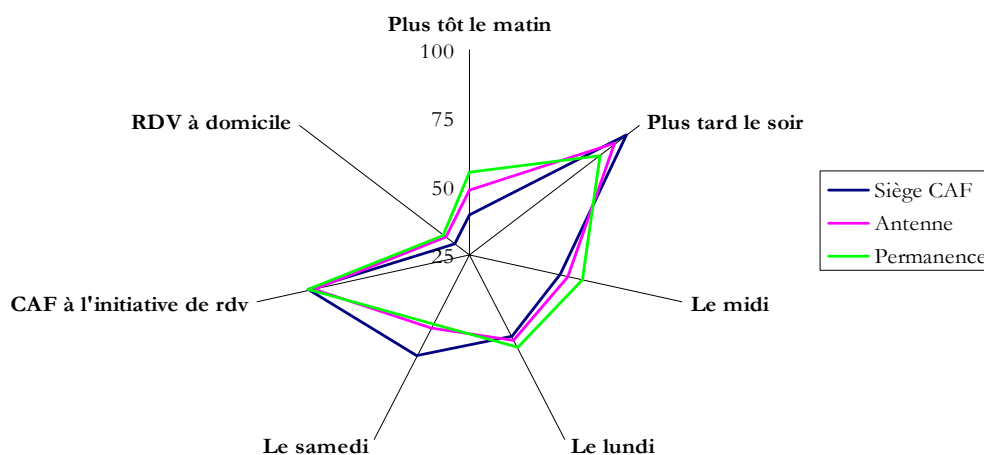
Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

Les allocataires qui perçoivent une prestation familiale souhaiteraient plus que les autres davantage de points d'accueil (30% vs environ 25% pour les autres strates). Ils évoquent moins en revanche le souhait d'une meilleure connaissance des dossiers ainsi que des conseillers plus efficaces (ce qui concorde avec les taux de satisfaction sur ces critères).

Pour ce qui concerne les horaires d'ouverture des Caf, les allocataires insatisfaits par les horaires actuels souhaiteraient une fermeture plus tardive le soir (approuvée par 90% d'entre eux), une prise de rendez-vous par la Caf (81%), une ouverture à l'heure du déjeuner (60%) et une ouverture 6 jours sur 7 (61% pour le lundi et 59% pour le samedi).

De légères différences apparaissent si on se penche sur le lieu de déplacement. En effet, on remarque que les allocataires insatisfaits s'étant rendus dans une permanence souhaitent moins fortement une ouverture le soir mais davantage une ouverture plus tôt le matin ou à midi que les allocataires se déplaçant au siège de la Caf (83% vs. 94% pour l'ouverture le soir, 55% vs. 39% pour le matin, 65% vs. 57% pour le midi).

Graphique 32 : Souhait sur les heures d'ouverture des Caf selon le lieux d'accueil



Champ : Allocataires peu ou pas du tout satisfaits des horaires d'accueil physique de leur Caf (2%)

Tableau 13 : Souhait sur les heures d'ouverture des Caf selon le lieux d'accueil

	Siège CAF	Antenne	Permanence
Plus tôt le matin	39,4	48,5	55,2
Plus tard le soir	94,3	89,3	83,1
Le midi	57,0	60,0	64,7
Le lundi	58,3	59,8	63,0
Le samedi	65,9	54,8	53,4
CAF à l'initiative de rdv	81,8	80,1	81,8
RDV à domicile	31,6	35,5	36,6

Champ : Allocataires peu ou pas du tout satisfaits des horaires d'accueil physique de leur Caf (2%)

L'analyse par strates laisse entrevoir également quelques différences. Les bénéficiaires d'allocations logements seules se distinguent en voulant une ouverture des Caf d'avantage le lundi ou le samedi (sur ce dernier point, +15 points par rapport aux bénéficiaires de minima sociaux), soit l'équivalent d'une ouverture 6 jours sur 7. En revanche, ils sont moins intéressés que les autres allocataires à une visite à domicile (entre - 7 à- 12 points). L'ouverture le midi tout comme l'ouverture plus tôt le matin est plus privilégiée par les allocataires percevant des allocations familiales.

Graphique 33 : Souhais des allocataires en matière d'ouverture des Caf (en %) par type d'allocataires

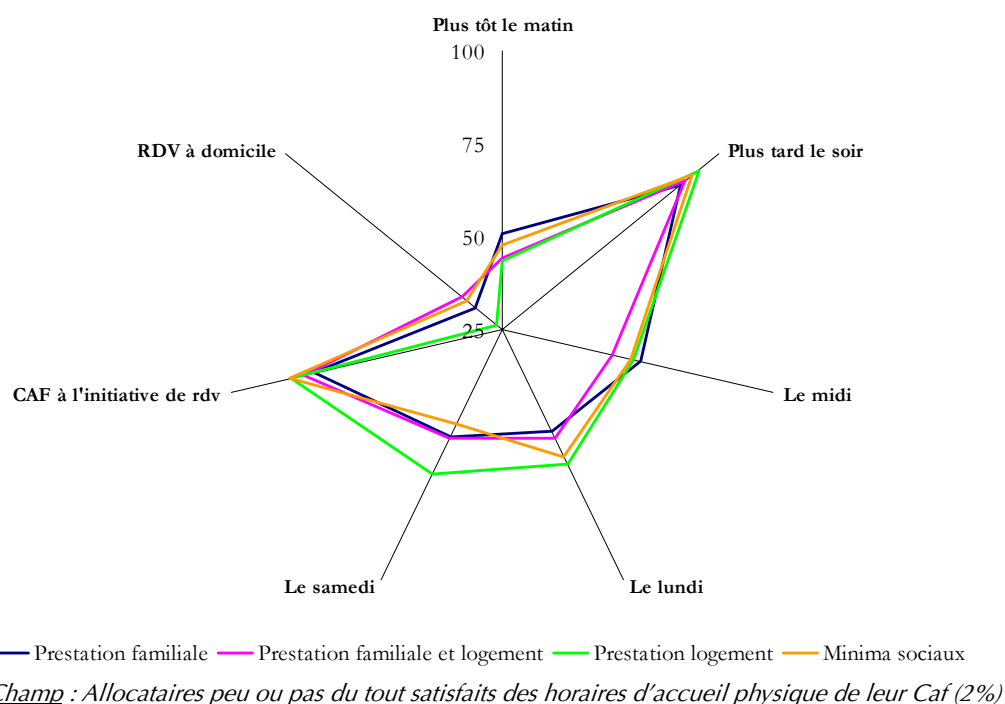


Tableau 14 : Souhais des allocataires en matière d'ouverture des Caf (en %) par type d'allocataires

	Prestation familiale	Prestation familiale et logement	Prestation logement	Minima sociaux
Plus tôt le matin	50,7	44,2	43,3	47,7
Plus tard le soir	86,7	88,3	93,2	90,9
Le midi	63,6	55,5	61,0	60,2
Le lundi	55,4	57,5	65,5	63,1
Le samedi	57,0	57,6	68,2	53,0
CAF à l'initiative de rdv	77,1	80,1	83,6	83,9
RDV à domicile	34,4	39,0	26,8	37,3

Champ : Allocataires peu ou pas du tout satisfaits des horaires d'accueil physique de leur Caf (2%)

Ces constats ne signifient pas nécessairement un accroissement souhaité des plages horaires d'ouverture, mais une adaptation de ces dernières aux contraintes des allocataires.

4.2 – LE TELEPHONE

Le téléphone constitue le mode de contact privilégié des allocataires. La précédente enquête de satisfaction, qui s'était déroulée en pleine montée en charge d'une nouvelle architecture téléphonique nationale, avait mis en évidence une demande très forte de leur part concernant l'amélioration de cette offre de service.

36% des contactants ont eu recours au téléphone au cours des six derniers mois. Parmi les allocataires pour qui le téléphone a été le dernier mode de contact au cours des six derniers mois, 18% se souviennent avoir appelé leur Caf via le serveur vocal uniquement, les autres ont, dans un premier temps, été en contact avec le serveur vocal avant leur mise en relation avec un conseiller.

Le niveau de satisfaction concernant la qualité de service assuré par la Caf est de 4 points plus élevé pour les allocataires ayant été en contact à la fois avec le serveur vocal puis avec un conseiller (96% vs. 92% pour ceux avec contact avec le serveur vocal uniquement). Ces allocataires ont de même tendance à trouver que la qualité de service s'améliore davantage (62% vs. 57%).

Tableau 15 : Evolution de la qualité de service selon le type de contact téléphonique

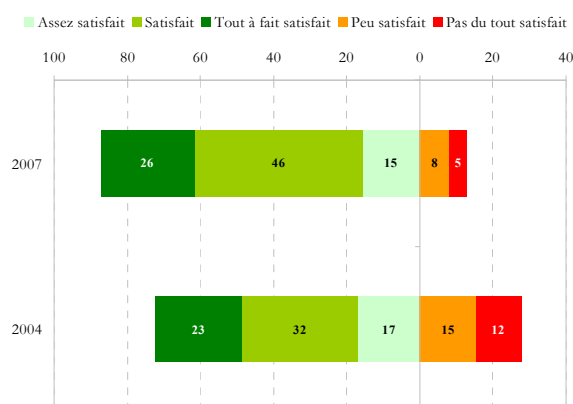
Type de contact	Evolution de la qualité de service			TOTAL
	Se dégrade	Ne change pas	S'améliore	
Serveur vocal uniquement	7,1	36,0	56,9	100
Serveur vocal puis conseiller	3,5	34,5	62,1	100

Champ : Allocataires ayant téléphoné à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (12%)

4.2.1 - La satisfaction vis-à-vis du dernier appel

Le téléphone est un mode de contact générateur de moindre satisfaction avec 87% de globalement satisfaits. Il convient cependant de souligner la très forte progression du niveau de satisfaction globale sur ce point depuis 2004 : +14 points. Cette amélioration s'est accompagnée d'une disparité moins forte entre Caf puisque l'écart entre la caisse ayant le taux de satisfaction le plus haut et celle ayant le plus faible est de 25 points en 2007 contre 45 en 2004.

Graphique 34 : Satisfaction des allocataires appel téléphone (dernier mode de contact)



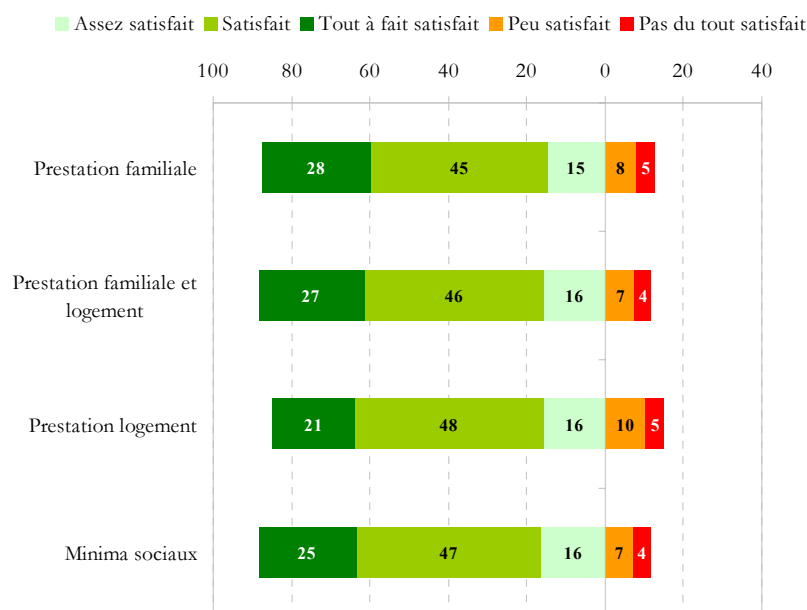
Champ : Allocataires ayant téléphoné à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (12%)

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

Les allocataires qui n'ont pas été mis en relation avec un conseiller au téléphone sont bien moins satisfaits de l'appel à leur Caf que ceux ayant eu un contact humain. En effet, 32% de ces allocataires sont insatisfaits (contre 8% pour les allocataires ayant eu accès au serveur vocal puis à un conseiller), avec un taux de « Pas du tout satisfait » à 17% (contre seulement 2%).

Les bénéficiaires de prestations logement seules sont légèrement moins satisfaits de leur dernier appel à la Caf puisque 15% d'entre eux sont globalement insatisfaits de cet appel contre 11 à 12 % pour les autres catégories.

Graphique 35 : Satisfaction dernier appel téléphonique selon le type d'allocataires



Champ : Allocataires ayant téléphoné à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (12%)

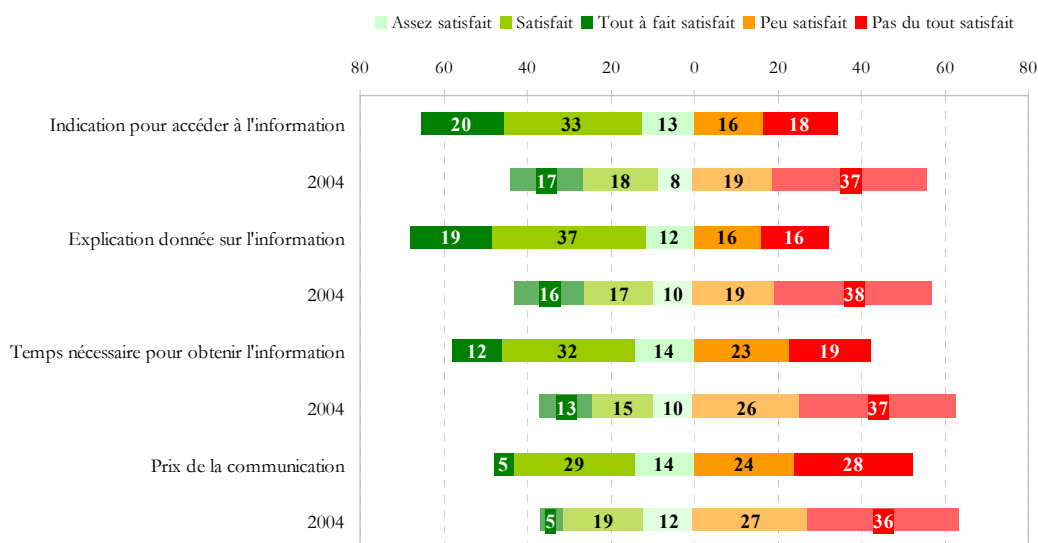
Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

Par ailleurs les allocataires n'ayant eu accès qu'au seul serveur vocal sont les moins satisfaits du prix de la communication (seulement 48% de globalement satisfaits) puis du temps nécessaire à l'obtention de l'information (58%). On note cependant que l'insatisfaction est bien moindre qu'en 2004.

En effet, en 2004 tous les critères évalués généraient des taux d'insatisfaction largement supérieurs à 50%, eux-mêmes associés à des taux de répondants « pas du tout satisfaits » supérieurs à 30%.

En 2007, ces niveaux d'insatisfaction sont en forte régression (de -11 points à -25 points selon les items). Ils dénotent non seulement une certaine familiarisation des utilisateurs avec cet outil, mais révèlent également que les aménagements portés par les Caf à ce service, en particulier une simplification de l'arborescence, au vu des résultats de l'enquête précédente, s'avèrent bénéfiques.

Graphique 36 : Satisfaction vis-à-vis du dernier appel avec un serveur vocal uniquement



Champ : Allocataires ayant été en contact avec un serveur vocal uniquement et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (2%)

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

Les allocataires percevant des allocations familiales seules et ceux percevant des allocations logements seules sont davantage insatisfaits sur l'ensemble des critères. Les bénéficiaires de minima sociaux sont bien plus satisfaits sur l'ensemble des critères que les autres strates. On peut citer pour illustrer ces constats l'évaluation du temps pour obtenir l'information : l'insatisfaction s'élève à 53% chez les allocataires percevant une prestation familiale, elle est de 45% pour ceux qui perçoivent une allocation logement et seulement de 33% chez les prestataires d'un minimum social. Il en va de même pour l'ensemble des critères y compris pour le prix de la communication qui est mieux évalué par les prestataires de minima sociaux que les autres allocataires (même si le niveau d'insatisfaction est cependant très élevé : plus de 40%).

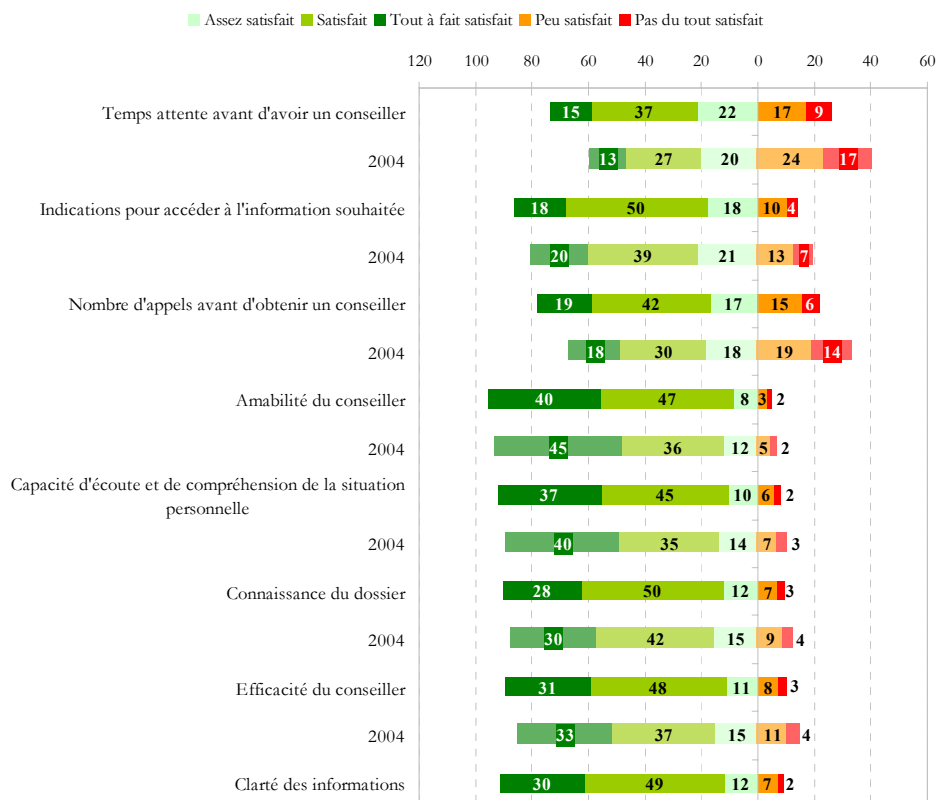
Tableau 16 : Insatisfaction du dernier appel avec serveur vocal selon la strate d'appartenance

Insatisfaction dernier appel avec serveur vocal uniquement				
	Indications pour accéder à l'information souhaitée	Explications données sur l'information cherchée	Temps pour obtenir l'information	Prix de la communication
Prestation familiale	40,6	36,6	53,2	58,8
Prestation familiale et logement	30,6	27,6	37,7	50,5
Prestation logement	42,8	43,2	44,5	58,9
Minima sociaux	25,7	23,6	32,5	43,4
Ensemble	34,5	32,0	42,2	52,3

Champ : Allocataires ayant été en contact avec un serveur vocal uniquement et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (2%)

Lorsque les allocataires sont entrés en contact avec le serveur vocal avant de dialoguer avec le conseiller, les items générant de la moindre satisfaction sont ceux relatifs au mode de contact lui-même : le temps d'attente avec 26% d'insatisfaits, les indications du serveur vocal pour accéder à l'information souhaitée (14% d'insatisfaits), et le nombre d'appels avant d'obtenir un conseiller (22% de non satisfaits).

Graphique 37 : Satisfaction vis-à-vis du dernier appel avec un serveur vocal puis avec un conseiller



Champ : Allocataires ayant été en contact avec un serveur vocal puis avec un conseiller et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (10%)

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

Lorsque l'appel aboutit à un entretien avec un conseiller, les allocataires percevant une prestation logement ou un minimum social sont moins satisfaits du service. Comme précédemment, les bénéficiaires d'une allocation logement se distinguent sur le critère « Indications pour accéder à l'information souhaitée » puisqu'ils sont 17% à ne pas être satisfait sur ce critère contre 12% pour les allocataires percevant allocations familiales et logement.

Tableau 17 : Insatisfaction du dernier appel avec serveur vocal puis conseiller selon la strate d'appartenance

Insatisfaction dernier appel avec serveur vocal puis conseiller								
	Temps attente avant d'avoir un conseiller	Indications pour accéder à l'information souhaitée	Nombre d'appels avant d'obtenir un conseiller	Amabilité du conseiller	Capacité d'écoute et de compréhension de la situation personnelle	Connaissance du dossier	Efficacité du conseiller	Clarté des informations
Prestation familiale	26,1	13,0	21,3	4,2	7,3	8,7	9,0	8,3
Prestation familiale et logement	26,4	11,8	21,7	4,7	7,7	8,2	9,6	8,1
Prestation logement	26,5	17,1	22,2	5,7	9,5	12,6	11,6	9,5
Minima sociaux	26,9	14,4	23,1	5,3	8,3	10,1	11,7	10,3
Ensemble	26,4	13,8	21,9	4,8	8,0	9,6	10,2	8,9

Champ : Allocataires ayant été en contact avec un serveur vocal puis avec un conseiller et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (10%)

Dès qu'une dimension humaine, prémisses de la personnalisation de la relation, intervient, elle engendre de meilleurs niveaux de satisfaction.

En ce qui concerne la satisfaction des horaires auxquels on peut joindre un conseiller au téléphone, le taux de satisfaction atteint 81% (+11 points par rapport à 2004). Ce chiffre est encore plus faible lorsque l'on s'intéresse aux allocataires ayant été en contact avec le serveur vocal uniquement (74% vs. 82% pour ceux ayant eu un contact avec un conseiller). On peut facilement imaginer que ces allocataires auraient probablement souhaité avoir un conseiller au téléphone mais qu'ils ont appelé en dehors des plages horaires de présence des agents de la Caf.

Cette satisfaction est en nette progression pour l'ensemble des strates par rapport à 2004 (entre + 9 points pour les allocataires percevant des prestations familiales et logements et + 14 points pour les bénéficiaires de minima sociaux et prestations logements).

La disparité entre les Caf sur ce taux d'insatisfaits est assez grande : de 4,7% à 37,7% (moyenne à 19,2%, médiane à 18,5%).

Selon les engagements de la COG en matière d'accueil téléphonique, les Caf doivent permettre aux allocataires d'obtenir les renseignements par téléphone en leur offrant le choix entre : un contact avec un agent de la Caf (selon une amplitude d'au moins 30 heures par semaine, et ce au moins cinq jours par semaine) ou le recours au service vocal automatisé 24 heures sur 24. Lorsqu'on met en parallèle ces taux d'insatisfaction et l'indicateur issu du tableau de bord RNDC (Recueil National des Données Caf) sur l'amplitude de l'accueil téléphonique en 2006, on observe une certaine relation. Plus la plage d'ouverture de l'accueil téléphonique est grande et plus le taux d'insatisfaits est petit.

Tableau 18 : Relation entre le taux d'insatisfaction et l'indicateur mesurant l'amplitude téléphonique

Indicateur d'amplitude	Taux d'insatisfaction sur les horaires				Total
	<15%	[15% ; 20%[[20% ; 25%[≥25%	
<30 h	16,4	27,4	30,1	26,0	100%
≥30 h	44,0	34,0	16,0	6,0	100%

Champ : Ensemble

4.2.2 - Les attentes en matière d'accueil téléphonique

A l'instar des attentes relatives aux visites dans les locaux, les deux principales attentes des allocataires pour ce qui concerne l'accueil téléphonique traduisent le souhait d'immédiateté et de rapidité de traitement. Il s'agit ainsi, du rappel du conseiller dans le cas où ce dernier ne peut répondre immédiatement à la demande de l'allocataire (cité par 55% des allocataires dont le dernier mode de contact à été le téléphone), et du temps d'attente plus court avant d'entrer en relation avec le conseiller (cité par 52%). Le tableau qui suit montre les différences en termes de souhaits selon le type d'appel de l'allocataire (avec ou sans conseiller).

Tableau 19 : Souhaits des allocataires en matière d'accueil téléphonique selon le type d'appel

	Souhaits				
	Que le conseiller rappelle s'il ne peut répondre immédiatement à la demande	Temps attente plus court avant de parler à un conseiller	Que la CAF réponde systématiquement à vos appels	Des conseiller connaissant mieux les dossiers	Des conseillers plus efficaces pour traiter votre demande
Serveur vocal uniquement	48,2	52,5	29,0	24,9	15,2
Serveur vocal puis conseiller	57,1	51,9	21,6	20,4	13,8
Ensemble	55,3	51,7	23,0	21,2	14,1

Champ : Allocataires ayant téléphoné à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (12%)

L'analyse par type d'allocataires fait ressortir un souhait plus important de la part des bénéficiaires de minima sociaux d'une meilleure connaissance du dossier (cité par 26,4% d'entre eux contre 17,8% pour les bénéficiaires de prestations familiales) et une efficacité plus grande des conseillers (cité par 17,4% contre 11,5% pour les bénéficiaires de prestations familiales).

Les allocataires peu ou pas du tout satisfaits des horaires de contact des conseillers souhaiteraient que la Caf soit joignable à 84% plus tard le soir, le lundi (75%), ou encore à l'heure du déjeuner (68%). Ils souhaiteraient également fortement que la Caf les appelle pour gérer leur dossier (71%).

Tableau 20 : Souhaits des allocataires insatisfaits concernant les horaires de contact de la Caf

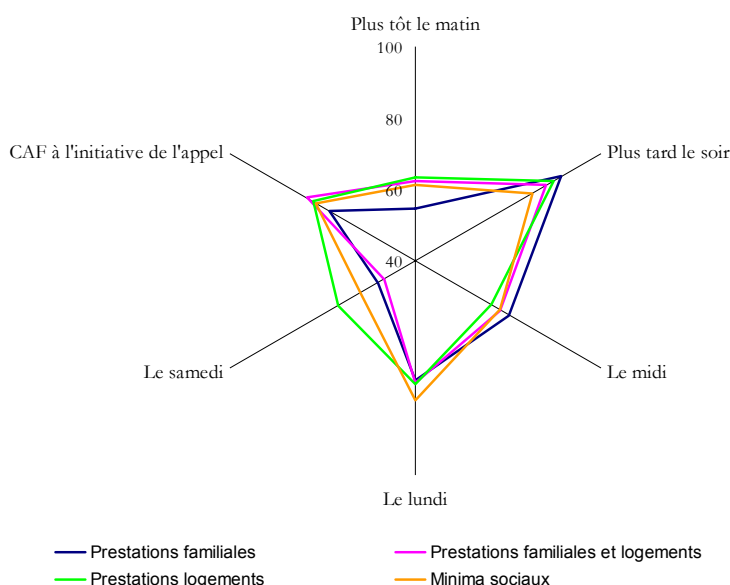
Plus tôt le matin	59%
Plus tard le soir	84%
Le midi	68%
Le lundi	75%
Le samedi	56%
CAF à l'initiative de l'appel	71%

Champ : Allocataires peu ou pas du tout satisfaits des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique (2%)

Des différences apparaissent également lorsqu'on analyse les souhaits d'ouverture par strates d'appartenance.

Ces souhaits ne sont pas toujours les mêmes que ceux exprimés pour l'ouverture de l'accueil physique. On retrouve bien le désir plus grand d'une ouverture de l'accueil téléphonique le samedi pour les bénéficiaires d'une allocation logement seule (différence de +7 à +15 points avec les autres strates). De même, les allocataires percevant un minimum social sont plus nombreux à souhaiter une ouverture le lundi. Contrairement aux souhaits qu'ils exprimaient pour l'ouverture des accueils physiques, les bénéficiaires d'allocations familiales expriment ici un besoin moins grand que les autres allocataires pour une ouverture plus matinale (-6 à -9 points par rapport aux autres strates d'allocataires).

Graphique 38 : Souhaits d'ouverture de l'accueil téléphonique



Champ : Allocataires peu ou pas du tout satisfaits des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique (2%)

Tableau 21 : Souhaits d'ouverture de l'accueil téléphonique

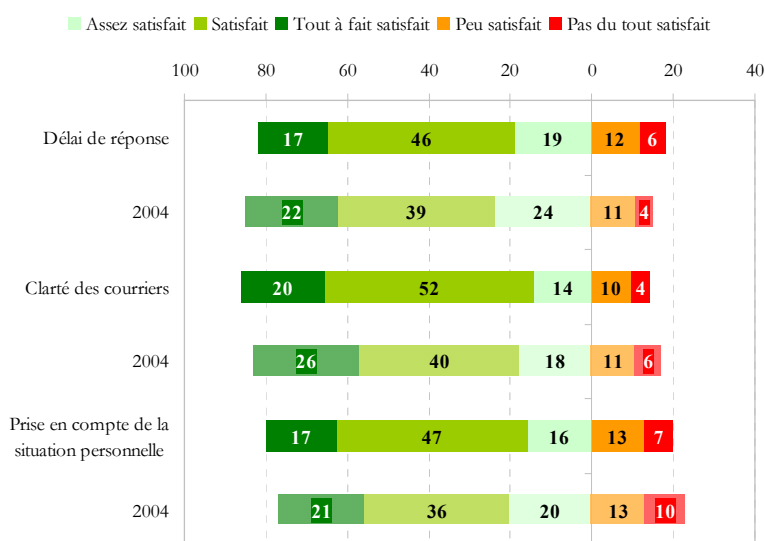
	PF	PFL	PLO	PMS
Plus tôt le matin	54,7	62,3	63,2	61,2
Plus tard le soir	87,2	82,1	84,6	77,7
Le midi	70,4	67,6	64,5	67,2
Le lundi	73,4	74,1	74,6	79,0
Le samedi	52,2	50,0	65,2	57,9
CAF à l'initiative de l'appel	68,1	75,3	73,3	72,1

Champ : Allocataires peu ou pas du tout satisfaits des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique (2%)

4.3 - LE COURRIER

Même si le niveau d'appréciation globale des courriers est en hausse ce dernier accuse un retrait des tout à faits satisfaits comparativement à 2004 lorsqu'on s'intéresse aux éléments constitutifs de cette satisfaction (délai de réponse, clarté des courriers, prise en compte de la situation personnelle). La satisfaction sur le délai de réponse accuse une légère baisse par rapport à 2004 (-3 points). La prise en compte de la situation personnelle et la clarté des courriers sont plus satisfaisante qu'en 2004 mais accusent aussi une baisse des « tout à fait satisfaits ». La dimension la moins bien évaluée reste la prise en compte de la situation personnelle.

Graphique 39 : Satisfaction vis-à-vis des courriers adressés par la Caf



Champ : Allocataires ayant adressé un courrier à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (7%)

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

Bien que le délai de réponse soit l'un des éléments les moins satisfaisants, ce n'est pas l'attente la plus fortement exprimée (cités par 24,5% des allocataires dont le dernier mode de contact a été le courrier). En effet, les allocataires souhaitent avant tout recevoir un courrier personnalisé, tenant compte de leur situation personnelle et connaître le nom de l'interlocuteur responsable du dossier (cités par 29%). Dans la mesure où la levée de l'anonymat est systématique, cela démontre que le nom de l'interlocuteur n'apparaît pas de façon suffisamment explicite sur les différents documents envoyés par la Caf. Or, ce besoin de personnalisation influe sur la satisfaction, via la réassurance qu'il procure aux allocataires.

De fait, cela conforte les deux axes d'amélioration dégagés lors de la précédente enquête et relative aux courriers :

- Réaffirmer le principe de la levée de l'anonymat par les Caf,
- Communiquer plus clairement les coordonnées du conseiller devant servir d'interlocuteur à l'allocataire sur son dossier.

L'analyse par strates d'allocataires fait ressortir une plus grande insatisfaction des bénéficiaires de prestations logements concernant le délai de réponse (cité par 22% contre 16% pour les bénéficiaires de minima sociaux) et de la prise en compte de leur situation personnelle (cité par 24% contre 16,5% pour les bénéficiaires de minima sociaux) que les autres strates.

Tableau 22 : Insatisfaction au niveau du dernier courrier selon la strate d'appartenance

	Délai de réponse	Clarté de la CAF	Prise en compte de la situation personnelle
Prestation familiale	17,1	15,3	19,2
Prestation familiale et logement	17,6	12,7	20,7
Prestation logement	21,9	15,1	23,9
Minima sociaux	15,8	11,6	16,5
Ensemble	18,1	14,1	20,1

Champ : Allocataires ayant adressé un courrier à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (7%)

Les souhaits des allocataires en matière de traitement du courrier sont différents selon la strate d'appartenance. En effet l'amélioration prioritaire pour les bénéficiaires de prestations familiales est l'indication du nom de l'interlocuteur, du responsable du dossier à hauteur de 35% des réponses (aux alentours de 10 points de plus que les autres allocataires). Les bénéficiaires de minima sociaux souhaiteraient quant à eux une réponse plus rapide (31,5% des réponses). Enfin les deux autres catégories (prestations familiales et logement et prestations logements seules) optent pour une meilleure prise en compte de la situation personnelle (respectivement 30,4 et 32,3% des réponses).

Tableau 23 : Souhaits d'amélioration prioritaire pour le courrier selon la strate d'appartenance

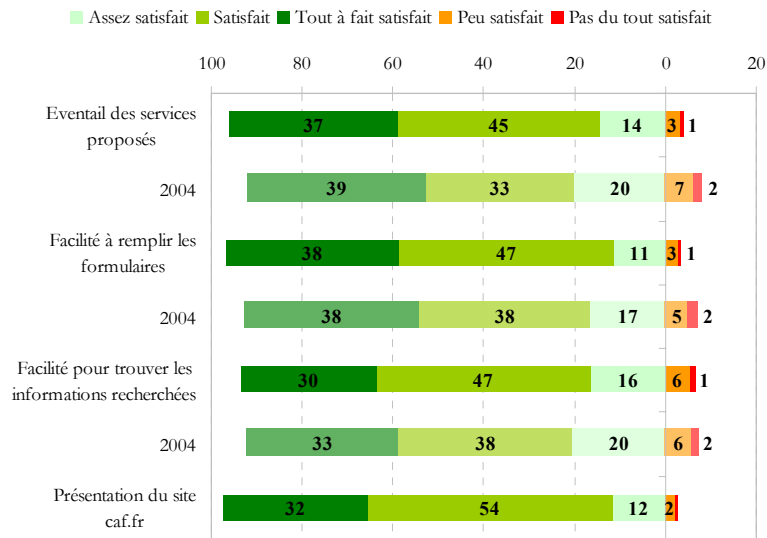
	Améliorer la clarté des courriers	Répondre plus rapidement	Mieux prendre en compte la situation personnelle	Indiquer le nom de l'interlocuteur, du responsable
Prestation familiale	18,7	19,5	26,8	35,0
Prestation familiale et logement	15,3	28,9	30,4	25,4
Prestation logement	17,3	24,5	32,3	25,9
Minima sociaux	18,1	31,5	26,5	23,9

Champ : Allocataires ayant adressé un courrier à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (7%)

4.4 - LE SITE INTERNET

Le site institutionnel Caf.fr apparaît comme un service globalement très satisfaisant puisqu'il recueille des taux de répondants globalement satisfaits variant entre 93% et 97%. Les deux principaux points de satisfaction sont l'éventail de services proposés par ce dispositif électronique, et la facilité à remplir les formulaires électroniques mis à disposition.

Graphique 40 : Satisfaction vis-à-vis de la connexion au site Internet

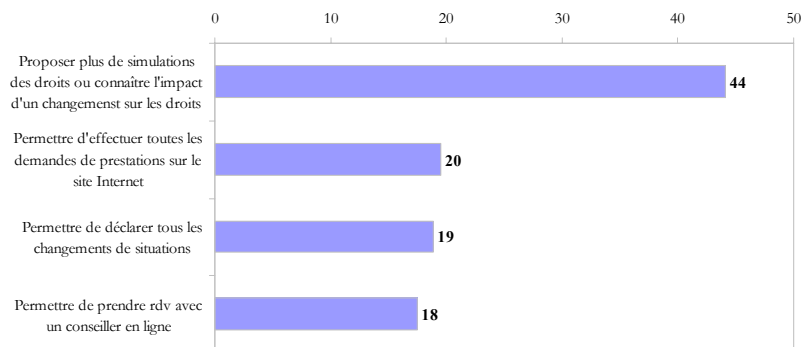


Champ : Allocataires ayant eu recours au site Internet au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (18%)

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

La principale attente exprimée à propos du site Internet relève encore de la demande de personnalisation : proposer davantage de simulations de droits ou permettre la connaissance de l'impact d'un changement sur les droits (cité par 44%). Une attente très forte dans la mesure où les autres axes d'améliorations sont deux fois moins cités. Ainsi, la deuxième attente formulée est de permettre d'effectuer toutes les démarches de prestations sur le site mais elle n'est citée qu'à hauteur de 20%. Le site Internet institutionnel ressort comme un élément de capitalisation fort : tous ces critères d'évaluation impactent fortement le niveau de satisfaction globale tout en générant de très forts taux de satisfaction.

Graphique 41 : Souhaits suite à la connexion au site Internet



Champ : Allocataires ayant eu recours au site Internet au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (18%)

5 - LES ALLOCATAIRES FACE A INTERNET

La dernière livraison en date du baromètre du Credoc sur la diffusion des technologies de l'information en France révèle, pour l'année 2007, une forte accélération de l'équipement des ménages en ordinateur et en connexion à l'Internet haut débit ainsi que le succès rencontré par l'administration électronique. Près de deux adultes sur trois disposent d'un ordinateur à domicile et 53 % des adultes disposent d'une connexion Internet à leur domicile.

Cette tendance lourde qui traverse la société française draine également la population des allocataires. Plus des deux tiers des allocataires (68 %) déclarent disposer d'un accès à Internet dont la quasi-totalité à leur domicile. Cette potentialité décroît avec l'âge. Près de 88 % des moins de 25 ans ont accès à cette ressource contre seulement 18 % des plus de 60 ans.

Tableau 24 : Taux d'accès à l'Internet des allocataires en fonction de l'âge

Age	Accès	Non accès	Total
-25ans	87,7	12,3	100,0
25/40a	77,1	22,9	100,0
40/60a	64,1	35,9	100,0
60ans et plus	18,2	81,8	100,0
Ensemble	67,7	32,3	100,0

Champ : Ensemble des allocataires

Si l'on prend pour convention de considérer comme internautes, les allocataires qui ont déclaré avoir contacté leurs Caf, au cours des six derniers mois par Internet (Caf.fr) ou par courriel, la proportion d'allocataires internautes pratiquants ne s'établit qu'à 30 % de l'ensemble des allocataires.

Toutefois, si l'on rapporte ces allocataires internautes pratiquants au réservoir que constituent les internautes potentiels (disposant d'un accès à Internet au domicile ou au travail), le taux d'internautes pratiquants chez les allocataires s'établit alors à 43 %. Cette proportion se rapproche de celle observée par le Credoc, selon lequel, au cours des douze derniers mois, 36 % des français ont effectué des démarches administratives ou fiscales par Internet soit 57 % des internautes français.

Cette sous-utilisation relative d'Internet par les allocataires internautes potentiels doit toutefois être relativisée. D'une part parce que l'on ne considère ici comme internautes que les seuls allocataires ayant affirmé avoir contacté leur Caf par ce média au cours des six derniers mois et d'autre part parce que les transactions liées à la campagne ressources annuelles ont été neutralisées dans ce décompte.

Les trois-quarts des internautes potentiels, mais qui n'ont pas consulté le site Internet de la Caf au cours des six derniers mois affirment cependant le connaître contre 36 % d'allocataires n'ayant pas d'accès. La notoriété de l'existence de ce service auprès des allocataires varie selon les Caf, passant de 35 % d'allocataires connaissant l'existence du site à 65 % (moyenne = 51 %).

Le développement de l'usage des outils institutionnels d'administration électronique passe certainement, en amont, par l'enrichissement des fonctionnalités et services proposés et par des actions de promotion en destination des allocataires mais également des Caf. Seuls 1 % des internautes potentiels affirment ne pas utiliser le site Caf.fr pour des raisons de sécurité insuffisante. Moins de 1 % des internautes potentiels non internautes expliquent ce non recours par la perte de leur code confidentiel. 27 % explicitent cette non utilisation en raison du recours à un autre vecteur de contact.

5.1 - INTERNET : SOURCE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction 2007 conduite auprès des allocataires fait nettement ressortir le fait que le site Caf.fr constitue un atout majeur pour les Caf. D'une part il contribue à accroître significativement le niveau de satisfaction globale de ses utilisateurs tout en offrant, d'autre part, des réponses efficaces à la demande de simplification, de réactivité et d'accessibilité de la Caf.

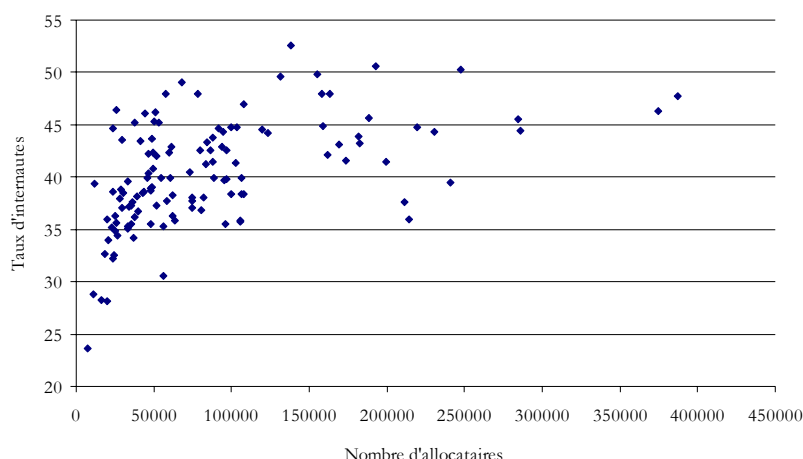
La typologie des allocataires en fonction de leur satisfaction des différentes étapes de leur relation avec leur Caf confirme ces premiers constats (se reporter à l'analyse complète en Annexe). Cette analyse a notamment montré que la classe des « Internautes satisfaits » est celle où le niveau de satisfaction globale est le plus élevé avec notamment 26 % de tout à fait satisfait. Ces allocataires ont accompli davantage de démarches pour obtenir une prestation et s'en déclarent encore plus satisfaits que l'ensemble des allocataires. Pour illustrer ce point, nous pouvons mentionner, par exemple, le fait que 33% d'entre eux sont tout à fait satisfaits de la facilité à constituer le dossier (contre 26% en moyenne). Ces « internautes satisfaits » ont également plus signalé de changements de situation, démarche dont ils sont globalement plus satisfaits que l'ensemble des allocataires. La simplicité des démarches et la rapidité de prise en compte des changements illustrent bien ce constat puisqu'ils sont respectivement 45% et 44% d'entre eux à en être tout à fait satisfait contre 33% (pour les deux critères) en moyenne.

Cette classe se caractérise également par sa proportion plus grande d'allocataires à avoir recours au site Internet pour la gestion courante de leur dossier et ils en sont globalement plus satisfaits que la moyenne : 27% de tout à fait satisfait, une fois de plus, sur la simplicité des démarches contre 22% pour l'ensemble des allocataires.

5.2 - LA PROPENSION DE L'ALLOCATAIRE A RECOURIR A INTERNET DEPEND DE SA CAF DE RATTACHEMENT

La proportion d'internautes pratiquants parmi les allocataires internautes potentiels varie considérablement selon les Caf, elle s'établit entre 24 et 53 %⁴. Parmi les 10 Caf obtenant le taux d'internautes pratiquants le plus faible, six comptent parmi les dix plus petites Caf, la plus importante d'entre elle comptabilisant moins de 60 000 allocataires.

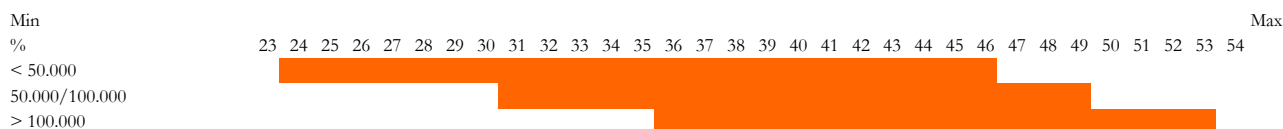
Graphique 42 : Taux d'internautes pratiquants (ayant accès à l'Internet) en fonction de la taille de la Caf



⁴ Au cours de l'année 2007 le taux d'allocataires différents s'étant identifiés sur le Caf.fr au cours de l'année s'établit à 55 %. La Caf connaissant le taux de pénétration le plus faible obtient 29 % et la Caf ayant la plus grande pénétration 76 %.

Il existe donc une certaine relation entre la taille de la Caf et le taux d'usage d'Internet de la part des allocataires. Pour les Caf de moins de 50 000 allocataires, le taux d'internautes pratiquants s'établit entre 24 et 46 %. Il s'établit entre 31 et 49 % pour les organismes de plus de 50 000 à 100 000 allocataires. Enfin pour les Caf de plus de 100 000 allocataires il varie entre 36 et 53 %.

Graphique 43 : Bornes d'utilisation d'Internet en fonction de la taille de la Caf



L'importance de la population d'étudiants couverte par chaque Caf exerce une influence forte sur l'usage de ce média et partant sur la proportion d'internautes pratiquants observée au sein de chaque Caf. En effet pour ce qui concerne la gestion des prestations logement en faveur des étudiants, la branche famille a développé un téléservice spécifique de manière à inciter, cette population à accomplir ses formalités au moyen du site Caf.fr. Les Caf dont l'implantation est en règle générale départementale et pour quelques unes d'entre elles, infra-départementale, gèrent des volumes d'étudiants, plutôt concentrées sur les agglomérations des villes universitaires, d'importance très variables ; de quelques centaines à plusieurs dizaines de milliers. Il en résulte que la proportion d'internautes pratiquants croît en fonction de taux d'étudiants de la Caf.

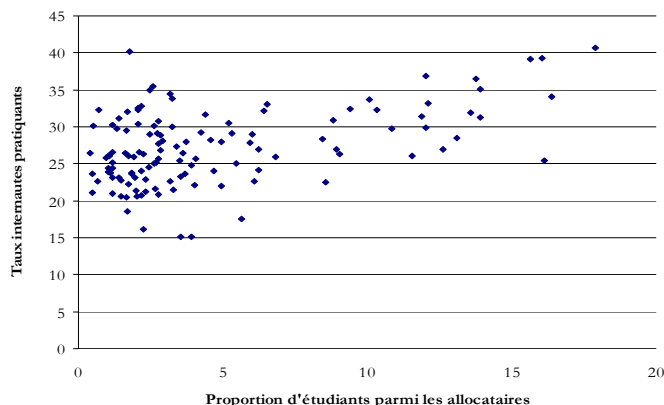
Tableau 25 : Taux d'internautes pratiquants en fonction de la proportion d'étudiants de la Caf

Taux d'étudiants	Taux internautes pratiquants		Nombre de CAF
	<30%	≥30%	
<5%	80,2%	19,8%	86
[5-10%[72,2%	27,8%	18
≥10%	31,6%	68,4%	19
Ensemble	72,0%	28,0%	123

Champ : Ensemble des allocataires

Plus les Caf comptent d'étudiants parmi leurs ressortissants et plus elles ont tendance à connaître un taux d'internautes pratiquants élevé. En effet, plus de 2/3 des Caf ayant plus de 10% d'étudiants parmi leurs allocataires possèdent un taux d'internautes supérieur à 30% contre seulement 20% des Caf ayant moins de 5 % d'étudiants.

Graphique 44 : Relation entre le taux d'étudiants et le taux d'internautes



5.3 - USAGE D'INTERNET ET TYPES D'ALLOCATAIRE

Globalement le recours à l'Internet est partagé par tous les types d'allocataires. Toutefois on observe un usage plus important chez les bénéficiaires de prestations familiales et logement ainsi que de minima sociaux, c'est-à-dire chez les allocataires ayant a priori les plus grandes fréquences de contacts avec leur Caf, en raison de la nature des prestations qu'ils perçoivent.

Tableau 26 : Usage d'Internet en fonction de la strate d'appartenance

	Prestations familiales	Prestations familiales et logements	Prestations logements	Minima sociaux	Ensemble
Accès à Internet	85,8%	69,7%	54,4%	49,2%	67,7%
Internautes pratiquants*	38,0%	50,5%	43,6%	47,8%	42,6%
Poids de la strate	38,0%	15,7%	26,1%	20,2%	100,0%

* allocataires ayant accès à l'Internet (au domicile ou travail)

Champ : Ensemble des allocataires

Si en moyenne 2/3 des allocataires affirment disposer d'un accès à Internet on observe que c'est massivement le cas des bénéficiaires des prestations familiales seules (86 %) et de prestations familiales et logement (70 %) et d'un peu moins de la moitié des bénéficiaires de minima sociaux.

Parmi les internautes potentiels (disposant d'un accès à Internet), cette hiérarchie évolue. La moitié des bénéficiaires de prestations familiales et logement et près de 48 % des bénéficiaires de minima sociaux disposant d'un accès à Internet y ont eu recours au cours de six derniers mois, contre 38 % des bénéficiaires de prestations familiales seules. La strate prestation familiale et logement qui rassemble 16 % des allocataires, réalise un taux d'usage d'Internet de 36 %, rapporté à l'ensemble des allocataires et de près de 51 % parmi les allocataires disposant d'un accès à Internet.

On constate ainsi que dès lors que les allocataires ont un accès à Internet et se caractérisent par des dossiers parmi les plus complexes – prestations familiales et logement ou minima sociaux – ils tendent à recourir assez fortement aux outils du Web (Caf.fr et courriel). Les internautes pratiquants se caractérisent par une propension assez massive à recourir aux contacts multiples au moyen de l'un ou plusieurs vecteurs de relation de service avec la Caf. 80 % des internautes s'avèrent multi-contactants contre 21 % des non internautes. Pour autant cette multiplication de contacts de leur part ne semble pas symptomatique de difficultés particulières dans la relation avec la Caf.

Néanmoins, on relève que 89% des internautes pratiquants et non satisfaits sont des multi-contactants. Pour 54 % d'entre eux ils ont signalé un changement de situation et pour 47 % effectué une demande de prestation. Ils sont également pour 15 % d'entre eux insatisfaits de la transmission de documents par Internet. Enfin 24 % expriment leur insatisfaction quant aux délais de paiement.

L'usage de l'Internet rencontre plutôt les populations les plus jeunes, près de la moitié des moins de 25 ans sont utilisateurs ainsi que 39 % des 25 / 40 ans. A contrario les allocataires de plus de 60 ans sont à 95 % non utilisateurs.

Tableau 27 : Usage d'Internet en fonction de l'âge de l'allocataire

Age	Internaute	Non internautes	Ensemble
-25ans	45,5%	54,5%	100,0%
25/40 ans	39,4%	60,6%	100,0%
40/60 ans	21,2%	78,8%	100,0%
60 ans	5,0%	95,0%	100,0%
Ensemble	29,8%	70,2%	100,0%

Champ : Ensemble des allocataires

Parmi les allocataires disposants d'un accès à Internet, on observe une forte propension à l'utiliser chez les parents de très jeunes enfants, en particulier lorsqu'ils ont au moins deux enfants.

Tableau 28 : Usage d'Internet en fonction du nombre d'enfants

Nb enfants à charge de moins de 3 ans	Internaute	Non internautes	Ensemble
0	37,8%	62,2%	100,0%
1	59,9%	40,1%	100,0%
2 et plus	72,2%	27,8%	100,0%
Ensemble	42,6%	57,4%	100,0%

Champ Allocataires avec accès à l'Internet (domicile ou travail)

13 % des allocataires ont déclaré souffrir d'un handicap et bien que les outils de l'administration électronique ne constituent pas leur préférence, ils comptent néanmoins pour 18 % des allocataires internautes. Dès lors qu'ils ont un accès à Internet, ils sont à 42 % à devenir internautes pratiquants.

Ces quelques éléments sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, en particulier des outils de l'Internet confirment le constat établi par Laëticia Roux-Morin⁵ à savoir que l'on n'observe pas de fracture numérique, au détriment des populations les plus vulnérables, au sein de la population allocataires. Tout au plus pourrait on parler d'une césure générationnelle.

5.4 - LES INTERNAUTES : UNE POPULATION EXIGEANTE

Pour un niveau de satisfaction globale équivalent, il semble se dessiner un degré d'exigence plus fort de la part des internautes. Ceux-ci se déclarent un peu moins satisfaits ou très satisfaits de la qualité du service rendu que les non internautes et en revanche un peu plus assez satisfaits.

⁵ Roux-Morin L., « Administration électronique et qualité du service public », *Recherche et Prévisions*, Décembre 2006, n° 86.

Tableau 29 : Appréciation de la qualité de service en fonction du recours à Internet

	Internautes	Non internautes	Ensemble
Peu ou pas du tout satisfaits	4,3%	4,1%	4,2%
Assez satisfaits	19,8%	16,9%	17,7%
Satisfaits ou Très satisfaits	75,9%	79,0%	78,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Champ : Ensemble des allocataires

Cette exigence plus forte des internautes se vérifie lorsque l'on les interroge sur le dynamisme de la Caf. Plus de 19 % des internautes contre 14 % des non internautes ne sont pas d'accord pour affirmer que la Caf est dynamique. Ils sont plus souvent à être plutôt d'accord et moins nombreux que les non internautes à pleinement souscrire à cette assertion. Les tout à fait d'accord représentent 36 % des non internautes contre à peine 26 % des internautes.

Tableau 30 : Appréciation du dynamisme de la Caf en fonction de l'usage d'Internet

	Pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Total
Internautes	19,6%	54,8%	25,7%	100,0%
Non internautes	14,3%	49,3%	36,4%	100,0%
Ensemble	15,9%	51,0%	33,1%	100,0%

Champ : Ensemble des allocataires

Toutefois les allocataires internautes sont proportionnellement nettement plus nombreux que les non internautes à affirmer que la qualité du service rendu par les Caf a tendance à s'améliorer. Les 2/3 d'entre eux l'affirment contre 55 % des non internautes.

Tableau 31 : Appréciation de l'évolution de la qualité de service en fonction de l'usage d'Internet

	Se dégrade	Ne change pas	S'améliore	Total
Internautes	2,6%	31,3%	66,1%	100,0%
Non internaute	3,1%	41,6%	55,3%	100,0%
Ensemble	2,9%	38,5%	58,6%	100,0%

Champ : Ensemble des allocataires

5.5 - USAGE D'INTERNET ET MODES DE CONTACT DES ALLOCATAIRES

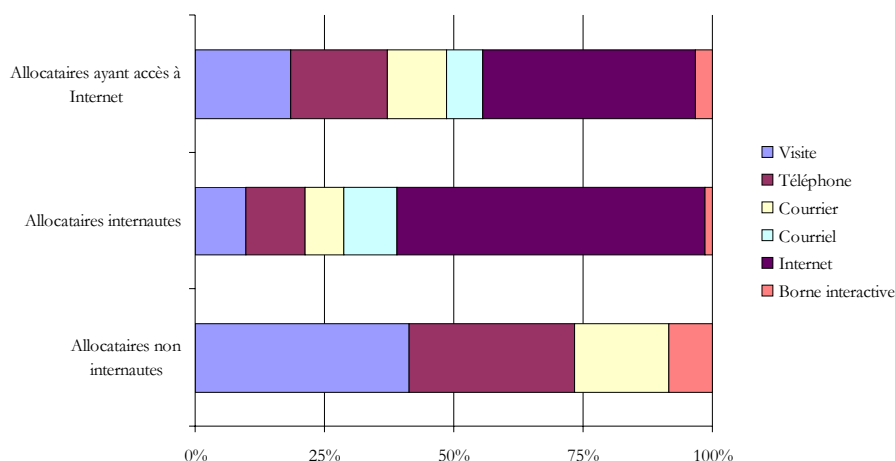
Le fait d'être un Internaute potentiel ou avéré ne garantit pas pour autant le recours à ce média pour contacter la Caf. A l'occasion de leur dernier contact avec leur Caf 48 % des internautes potentiels et 70 % des allocataires internautes pratiquants ont eu recours à Internet ou au courriel.

Tableau 32 : Dernier mode de contact activé par les allocataires ayant accès à Internet

	Dernier mode de contact des allocataires					
	Visite	Téléphone	Courrier	Courriel	Internet	Borne interactive
Allocataires non internautes	41,4%	32,1%	18,1%	0,0%	0,0%	8,5%
Allocataires internautes	9,7%	11,6%	7,3%	10,3%	59,6%	1,4%
Allocataires ayant accès à Internet	18,5%	18,6%	11,4%	7,0%	41,1%	3,3%

Champ : Allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 6 derniers mois

Graphique 45 : Dernier mode de contact fonction de l'accès et l'usage d'Internet



Champ : Allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 6 derniers mois

On observe toutefois une certaine gradation. Les non internautes recourent de manière importante aux flux de contacts immédiats - accueil physique ou téléphonique – les internautes potentiels moins et les internautes encore moins, au profit de flux que l'on qualifiera de différés (courrier, courriel, Internet).

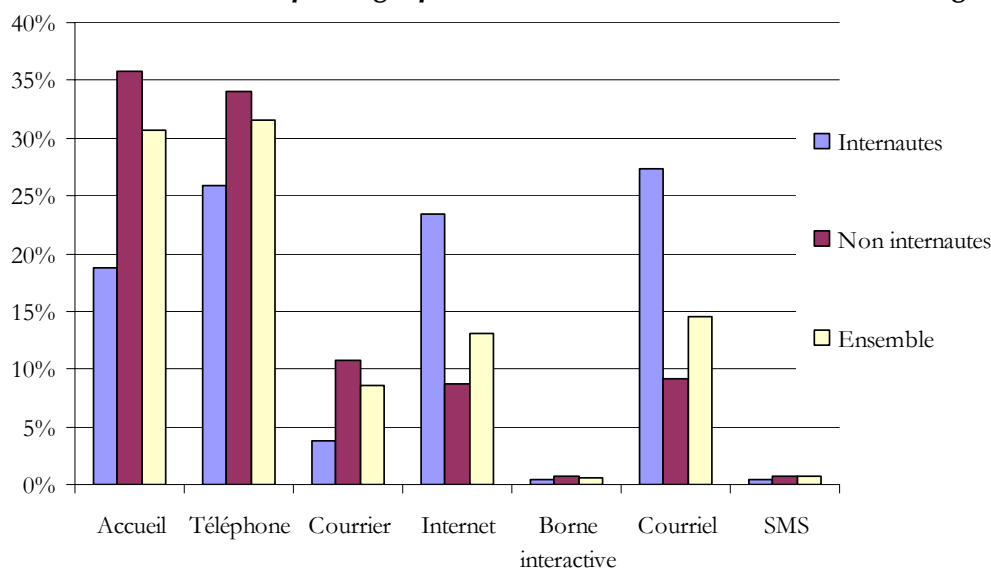
Tableau 33 : Type de flux selon le type d'allocataires

	Mode de contact	
	Flux différé	Flux immédiat
Allocataires non internautes	26,6%	73,4%
Allocataires Internaudes	78,7%	21,3%
Allocataires ayant accès à Internet	62,9%	37,1%

Champ : Allocataires ayant contacté leur Caf au cours des 6 derniers mois

Allocataires internautes et non internautes se différencient également nettement quant aux modes de contact qu'ils privilégient pour s'adresser à la Caf.

Graphique 46 : Mode de contact privilégié pour contacter la Caf en fonction de l'usage d'Internet



Champ : Ensemble des allocataires

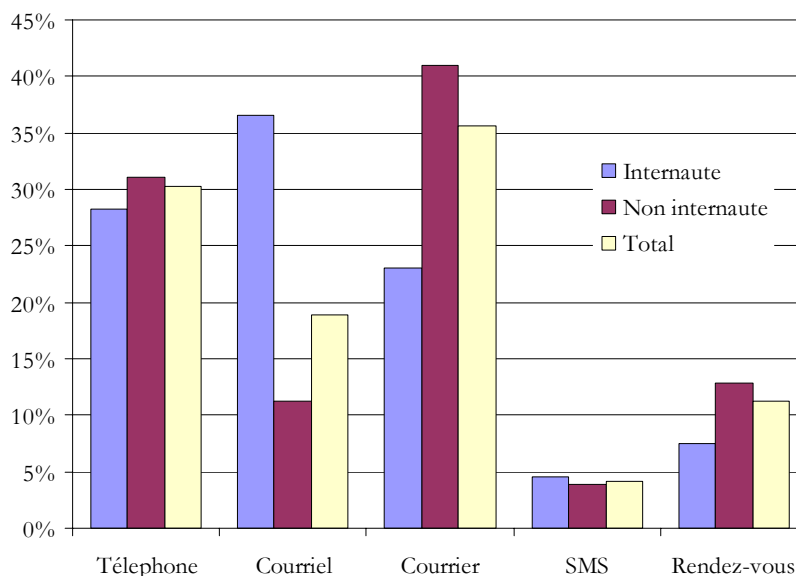
Tableau 34 : Mode de contact préféré pour contacter la Caf en fonction de l'usage d'Internet

	Accueil	Téléphone	Courrier	Internet	Borne interactive	Courriel	SMS	Total
Internautes	18,8%	25,9%	3,8%	23,4%	0,4%	27,3%	0,4%	100,0%
Non internautes	35,8%	34,1%	10,7%	8,7%	0,7%	9,2%	0,8%	100,0%
Ensemble	30,7%	31,6%	8,6%	13,1%	0,6%	14,6%	0,7%	100,0%

Champ : Ensemble des allocataires

La moitié des internautes affirme préférer les modes de contacts électroniques – Internet et courriel – pour entrer en contact avec leur Caf. Les non internautes privilégient, dans des proportions identiques le téléphone et l'accueil. Les internautes sont près de deux fois moins nombreux à privilégier l'accueil physique. De la même manière ils privilégient nettement le courrier électronique au courrier traditionnel. Bien que pour eux le téléphone constitue un média important, ils sont moins enclins que les non internautes à le privilégier.

Graphique 47 : Mode de contact préféré pour être contacté par la Caf en fonction de l'accès à Internet



Champ : Ensemble des allocataires

Cette césure entre allocataires internautes et non internautes n'est pas sans répercussion sur la gestion des Caf. En privilégiant la visite à l'accueil et le téléphone à près de 70 % contre 45 %, les non internautes sont en demande d'une relation directe, en temps réel et en face à face avec un technicien. Alors que pour plus de la moitié d'entre eux, les internautes, de fait, privilégient des modes de contacts différés – courrier, courriel, Internet, borne interactive et SMS. Les allocataires internautes manifestent donc une certaine appétence pour des modes de contacts qui offrent le plus de souplesse aux Caf quant à leurs modalités d'organisation et d'écoulement de la charge. Une proportion importante des non internautes (18 %) indique toutefois préférer les modes de contacts électronique – Internet et courriel.

On observe également que les non internautes, en privilégiant nettement le téléphone et l'accueil physique, manifestent ainsi une nette préférence pour des contacts reposant sur l'oralité. Alors que les internautes font le choix de l'écrit. Au delà de la familiarisation avec les technologies de l'information et de la communication, cette partition de la population allocataire peut révéler une frontière entre l'oral et l'écrit, qui tend certainement à attester, que dans ses modalités actuelles, l'administration électronique n'est pas encore en mesure de convenir à l'ensemble des allocataires.

6 - LES FACTEURS COMPOSANT LA SATISFACTION GLOBALE

TNS Sofres a effectué une modélisation de la composition de la satisfaction globale à l'aide d'une approche PLS (Partial Least Squares). Il s'agit d'une méthode économétrique permettant de quantifier les mécanismes qui déterminent la satisfaction globale. Pour cela elle mesure les liens de dépendance entre des variables dites « explicatives » (satisfaction sur la constitution des dossiers, sur les changements de situations, sur l'image de la Caf, etc.) et des variables à expliquer (en l'occurrence la satisfaction globale).

Cette approche a une visée opérationnelle. Au delà des constats elle ambitionne de déterminer les actions à mener pour améliorer la satisfaction globale en détectant les effets de levier les plus importants (c'est-à-dire les axes pour lesquels une moindre performance est immédiatement sanctionnée en termes de satisfaction globale).

Plusieurs modèles ont été construits. Le premier, appliqué à l'ensemble des allocataires, vise à évaluer le poids de chacune des grandes dimensions (ou étapes de la vie allocataire – Caf) dans la formation de la satisfaction globale. Ces grandes dimensions sont les suivantes :

- La constitution du dossier
- La gestion des changements
- La gestion courante des dossiers
- La gestion des difficultés rencontrées
- Le paiement des prestations
- L'image de la Caf

Les autres modèles reprennent les dimensions de ce premier modèle général et y ajoutent les spécificités de chaque mode de contact (le dernier utilisé au cours des six derniers mois précédant l'enquête) : la visite, le téléphone, le courrier et le site internet.

6.1 - LE MODELE GENERAL

Il ressort du modèle général que les questions liées aux paiements des prestations interviennent à hauteur de 26 % dans la détermination de la satisfaction globale. Si l'on décompose cette catégorie on constate que la régularité (22%) précède les délais de paiement (21%) et l'information concernant les dates de versement (21%).

Ensuite à hauteur de 23 % on trouve la gestion courante du dossier et au sein de cette entité la facilité à obtenir les documents nécessaires, la simplicité des démarches et la facilité à remplir les imprimés. On perçoit nettement ici que **la satisfaction découle directement de la capacité des Caf à bien gérer les dossiers de leurs allocataires en payant régulièrement et rapidement tout en offrant un service compréhensible et simple.**

Enfin on soulignera que l'image de la Caf intervient à hauteur de 17 % dans la détermination de la satisfaction globale de l'allocataire, et s'appuie en particulier sur l'écoute (15%), la confiance (15%) et le dynamisme (14%).

Tableau 35 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Poids des éléments dans la satisfaction globale
Paieiment	0,26
Gestion courante	0,23
Image de la CAF	0,17
Changement de situation	0,14
Constitution de dossier	0,10
Difficultés rencontrées	0,06

Champ : Ensemble des allocataires

Tableau 36 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Détails des items constitutifs	Poids des items
Paieiment	Régularité des paiements	0,22
	Délai de paiement	0,21
	Information sur les dates de versement	0,21
	Information sur les changements de droits	0,20
	Montant des prestations	0,16
Gestion courante	Facilité à obtenir les documents nécessaires	0,26
	Simplicité des démarches	0,26
	Facilité à remplir les imprimés	0,25
	Nombre de documents à fournir	0,23
Image de la CAF	La CAF est à l'écoute des usagers	0,15
	On peut avoir confiance dans la CAF	0,15
	La CAF est dynamique	0,14
	La CAF est moderne	0,13
	La CAF ne fait pas de différences entre ses allocataires	0,12
	On comprend comment fonctionne la CAF	0,12
	La CAF contrôle efficacement les déclarations	0,10
	La CAF est utile	0,08

Champ : Ensemble des allocataires

6.2 - LE SITE INTERNET

La même approche auprès d'internautes pratiquants (ceux ayant pour dernier mode contact l'utilisation du site Internet) offre une hiérarchisation différente due à l'introduction de ce paramètre. La satisfaction concernant le site Internet Caf.fr contribue à hauteur de 21 % à la détermination de la satisfaction globale des internautes. Ensuite on retrouve, comme pour l'ensemble des allocataires, le bloc paiement (19%), la gestion courante du dossier (16%), puis l'image de la Caf (15%).

Pour ce qui concerne le site Caf.fr, la satisfaction globale des allocataires internautes est plus particulièrement déterminée par l'éventail des services proposés et la présentation du site à hauteur de 26 %.

Tableau 37 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le site Internet

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Poids des éléments dans la satisfaction globale
Site Internet	0,21
Paiement	0,19
Gestion courante	0,16
Image de la CAF	0,15
Changement de situation	0,12
Constitution de dossier	0,09
Difficultés rencontrées	0,04

Champ : Allocataires ayant eu recours au site Internet au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (18%)

Tableau 38 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le site Internet

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Détails des items constitutifs	Poids des items
Le site Internet	Eventail des services proposés	0,26
	Présentation du site	0,26
	Facilité à trouver les informations recherchées	0,25
	Facilité à remplir les formulaires	0,23
Paiement	Régularité des paiements	0,22
	Délai de paiement	0,21
	Information sur les dates de versement	0,21
	Information sur les changements de droits	0,20
	Montant des prestations	0,16
Gestion courante	Facilité à obtenir les documents nécessaires	0,27
	Simplicité des démarches	0,27
	Facilité à remplir les imprimés	0,24
	Nombre de documents à fournir	0,22

Champ : Allocataires ayant eu recours au site Internet au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (18%)

6.3 - LES VISITES

Seule la dimension relative aux difficultés rencontrées se révèle sans impact significatif sur la satisfaction globale. Sur l'univers des allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des six derniers mois, la dimension impactant le plus la satisfaction globale est la satisfaction sur la visite en elle-même (18%). La satisfaction sur les paiements des prestations et des horaires d'ouverture contribuent ensuite à hauteur de 16% chacun.

Au sein de la dimension visites, les items relatifs aux locaux ont globalement un impact plus fort que les items relatifs au relationnel avec le conseiller. Bien que le temps d'attente soit source de forte insatisfaction au près des allocataires (on rappelle que 21% des allocataires sont globalement insatisfaits du temps d'attente pour rencontrer un conseiller), il est l'item le moins impactant la satisfaction globale.

Tableau 39 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : les visites

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Poids des éléments dans la satisfaction globale
Visite	0,18
Paieement	0,16
Horaire d'ouverture	0,16
Gestion courante	0,13
Image de la CAF	0,12
Changement de situation	0,10
Constitution de dossier	0,08

Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

Tableau 40 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : les visites

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Détails des items constitutifs	Poids des items
Visite	Confort des locaux	0,14
	Distance locaux - domicile / lieu de travail	0,13
	Capacité d'écoute et de compréhension	0,11
	Efficacité pour bien traiter la demande	0,11
	Clarté des informations données	0,11
	Amabilité du conseiller	0,11
	Connaissance du dossier	0,10
	Possibilité de préserver la confidentialité	0,10
	Temps d'attente	0,08
Paieement	Délai de paiement	0,22
	Régularité des paiements	0,22
	Information sur les dates de versement	0,21
	Information sur les changements de droits	0,19
	Montant des prestations	0,15

Champ : Allocataires s'étant rendus dans les locaux de leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (14%)

6.4 - LE TELEPHONE

De nouveau, les éléments de satisfaction concernant le mode de contact (ici le téléphone), le paiement et les horaires sont les facteurs impactant le plus sur la satisfaction globale (respectivement 19%, 16% et 15%). La constitution du dossier devient une dimension sans impact significatif. La clarté des informations données et l'efficacité dans le traitement du dossier sont les items ayant le plus de poids dans la formation de la satisfaction liée à l'appel téléphonique (15% chacun).

Tableau 41 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le téléphone

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Poids des éléments dans la satisfaction globale
Téléphone	0,19
Paiement	0,16
Horaire de joignabilité	0,15
Image de la CAF	0,13
Gestion courante	0,13
Changement de situation	0,12

Champ : Allocataires ayant téléphoné à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (12%)

Tableau 42 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le téléphone

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Détails des items constitutifs	Poids des items
Téléphone	Clarté des informations données	0,15
	Efficacité dans le traitement du dossier	0,15
	Connaissance du dossier par le conseiller	0,14
	Capacité d'écoute et de compréhension	0,14
	Amabilité du conseiller	0,13
	Nombre d'appels avant obtention du conseiller	0,10
	Indication du serveur vocal	0,10
	Temps d'attente sur serveur vocal	0,09
Paiement	Régularité des paiements	0,22
	Délai de paiement	0,22
	Information sur les dates de versement	0,21
	Information sur les changements de droits	0,20
	Montant des prestations	0,15

Champ : Allocataires ayant téléphoné à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (12%)

6.5 - LE COURRIER

Comme pour les différents modes de contacts étudiés auparavant, on retrouve la satisfaction liée à la relation écrite avec la Caf comme principale composante de la satisfaction globale (24%), suivie de nouveau par les paiements (20%). Les trois items constitutifs de la dimension courrier contribuent de manière similaire à la satisfaction liée à ce mode de contact.

Tableau 43 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le courrier

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Poids des éléments dans la satisfaction globale
Courrier	0,24
Paiement	0,20
Gestion courante	0,15
Image de la CAF	0,13
Changement de situation	0,13
Constitution de dossier	0,09

Champ : Allocataires ayant adressé un courrier à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (7%)

Tableau 44 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers le courrier

Éléments constitutifs de la satisfaction globale	Détails des items constitutifs	Poids des items
Courrier	Délai de réponse	0,32
	Clarté des courriers	0,33
	Prise en compte de la situation personnelle	0,35
Paiement	Régularité des paiements	0,21
	Délai de paiement	0,20
	Information sur les dates de versement	0,21
	Information sur les changements de droits	0,22
	Montant des prestations	0,17
Gestion courante	Facilité à obtenir les documents nécessaires	0,27
	Simplicité des démarches	0,24
	Facilité à remplir les imprimés	0,26
	Nombre de documents à fournir	0,22

Champ : Allocataires ayant adressé un courrier à leur Caf au cours des 6 derniers mois et pour lesquels il s'agit du dernier mode de contact (7%)

CONCLUSION : BILAN, ATTENTES DES ALLOCATAIRES ET PRIORITES D' ACTIONS

Cette deuxième vague d'enquête de satisfaction des allocataires montre qu'en 2007 la satisfaction globale des allocataires a de nouveau progressé, passant de 94% à 96% d'allocataires satisfaits.

Cette satisfaction est en augmentation ou est restée stable par rapport à 2004 sur l'ensemble des critères évalués. L'ensemble des étapes nécessaires à la constitution d'un dossier est mieux évalué en 2007. La gestion des changements s'est également améliorée. La performance des Caf sur la gestion courante des dossiers est restée stable par rapport à 2004 (environ 90% des allocataires en sont satisfaits). Un critère également très positif concerne le site Internet. L'utilisation de ce mode de contact a considérablement progressé (au détriment du téléphone et du courrier) par rapport à la précédente enquête et les utilisateurs sont particulièrement satisfaits de sa facilité d'utilisation avec un taux de tout à fait satisfait voisin de 40 %.

Enfin la satisfaction des allocataires au regard du téléphone, qui constituait incontestablement le point faible de la relation de service en 2004, a également fortement progressé (+ 18 points).

Derrière cette forte satisfaction apparente, les allocataires attendent encore de leur Caf davantage de **simplification, de réactivité et d'explication**.

La priorité reste la simplification. Grâce notamment à Internet, la facilité est devenue en 2007 l'un des atouts des Caf. Mais, elles n'échappent pas à une attente plus générale, exprimée par les usagers : la simplification administrative qui passe par la réduction du nombre de documents, l'amélioration de leur clarté, leur accessibilité ainsi que la récupération automatique des informations nécessaires au suivi des dossiers auprès d'autres administrations (notamment fortement valorisée par les bénéficiaires de prestations familiales).

La réactivité, la rapidité : la réduction du temps d'attente lors d'un appel ou d'une visite et les délais de réponse constituent des axes d'amélioration importants. De ce point de vue, le serveur vocal cristallise encore bon nombre de critiques.

La capacité à expliquer, notamment lors des moments de crispation tels que la gestion des difficultés ou le refus de dossier, est certainement un des aspects de la relation de service à développer. Les outils de communication des Caf à dimension humaine sont de fait moins « directement accessibles » que le serveur vocal, les courriers, ou les bornes interactives. Cette accessibilité plus « distanciée du technicien » contribue probablement à nourrir le besoin d'explication ressenti par certains des allocataires, qui expriment l'attente d'un contact humain, de plus de relationnel, notamment dans ces moments particuliers.

En termes d'amélioration, « être contacté par le moyen de communication choisi » est plébiscité : 48% des allocataires optent pour cette option. Sachant que pour l'ensemble des allocataires, les modes de communication préférés pour être contacté par leur Caf sont le courrier (36%) et le téléphone (30%), le courrier électronique venant ensuite (19%).

En revanche, les allocataires ne souhaitent pas que la Caf vienne à leur domicile : seul 16% choisissent cette option, et comptent plutôt parmi les allocataires les plus âgés. Cette proposition est mal perçue par les allocataires, sauf pour les personnes déclarant souffrir d'un handicap qui la mettent au même plan que le fait de recevoir des informations sur les services offerts aux familles à proximité du domicile (29%). Ils semblent par ailleurs plus disposés à se rendre à leur Caf : 31% préfèrent cette option pour contacter leur Caf.

On observe également, comme en 2004, de la part des allocataires, une demande d'adaptation des plages d'ouverture des accueils (physiques et téléphoniques) à leurs contraintes (ouverture plus tardive le soir ou à l'heure du déjeuner par exemple).

Pour la branche famille l'intérêt de conduire de telles enquêtes de satisfaction auprès des allocataires réside dans l'éclairage que celles-ci sont susceptibles d'apporter dans l'élaboration de sa stratégie. D'autant plus que l'année 2007 constitue une échéance charnière à la veille de l'amorce de la réflexion et de l'ouverture de la négociation avec l'Etat en prévision de la prochaine COG. Ces enquêtes de satisfaction visent donc également à recueillir les attentes des allocataires mais au delà à repérer celles d'entre elles qui offrent le plus importantes perspectives de retour.

Les **priorités d'action** à entreprendre par les Caf peuvent être envisagées à partir des actions qu'il conviendrait de mener en tenant compte des deux polarités que constituent les Caf les plus performantes d'une part, vers l'excellence, et les Caf les moins performantes d'autre part, dans une perspective d'homogénéisation du réseau.

Le groupe des Caf les plus performantes est constitué des organismes qui obtiennent les meilleurs taux de « tout à fait satisfait » - supérieur ou égal à 27 % - et celui des moins performantes de ceux qui obtiennent les taux les plus bas – inférieur à 19 %. Le premier groupe comporte 10 Caf et le second 11.

L'objectif de cette analyse est d'étudier si les critères à capitaliser, si ceux sur lesquels des actions doivent être menées sont les mêmes dans ces deux catégories de Caf.

Trois cartes de priorités d'actions ont été bâties :

➤ La première (cf. Figure 2 en Annexe), sur l'univers des Caf les plus performantes : en considérant le niveau de satisfaction globale obtenu par l'ensemble de ces Caf (soit 29% de « tout à fait satisfait »). Les éléments ainsi identifiés comme à améliorer, le sont dans le cadre d'une démarche d'excellence.

Pour hisser les Caf les plus performantes vers l'excellence, il conviendrait d'améliorer en priorité :

- La Gestion courante des dossiers – changements de situation et paiements. Lors de la précédente enquête en 2004 cette dimension, en raison d'un nombre de « tout à fait » satisfaits supérieur ne ressortait pas au titre des priorités.
- L'ensemble de la dimension « Gestion des difficultés ».
- Les horaires de joignabilité téléphonique des techniciens conseil.
- Les aspects techniques du mode de contact téléphonique : les indications du serveur vocal, le temps d'attente sur le serveur vocal et le nombre d'appels avant d'obtenir un conseiller.

Outre ces axes prioritaires, il conviendrait d'exercer une vigilance accrue sur l'information écrite donnée sur les droits lors de constitution des dossiers, sur l'information donnée sur les changements de droits lors de la gestion des paiements par la Caf et de manière générale la dimension de la relation écrite.

Au vu de l'analyse de profilage de la satisfaction globale (cf. Annexe) on constate que les améliorations portées iraient notamment en direction des 10 % d'allocataires mécontents irréductibles, adeptes de la relation téléphonique. Il s'agit d'une population plutôt jeune et féminine percevant des allocations familiales. Plus globalement pour cette population, il y aurait pour la branche famille un intérêt assez fort, à la faire basculer du téléphone vers l'Internet et le courriel, modes de contact souples qui occasionnent des niveaux de satisfaction élevés.

Au delà de cette population, l'amélioration de la relation écrite pourrait aussi avoir un effet significatif sur les 6 % d'insatisfaits caractérisés par la prédominance de l'écrit.

➤ La seconde, sur l'univers des Caf les plus performantes : mais en considérant le niveau de satisfaction globale obtenu par l'ensemble du réseau (soit 23% de « tout à fait satisfait »). Ce qui permet ainsi d'isoler les axes d'améliorations communs aux Caf les plus performantes et à l'ensemble du réseau.

Les axes d'améliorations communs aux Caf les « plus performantes » et à l'ensemble du réseau sont les suivants :

Axes d'amélioration prioritaires

- Gestion courante du dossier et du nombre de documents à fournir
- Horaires de joignabilité des conseillers par téléphone
- Dimensions techniques du mode de contact téléphonique
- Gestion des difficultés par les Caf

Axes d'amélioration secondaires

- Les bornes d'information
- La gestion des réclamations

➤ La troisième (cf. Figure 3 en Annexe), sur l'univers des Caf les moins performantes : mais en considérant le niveau de satisfaction globale obtenu par l'ensemble du réseau (soit 23% de « tout à fait satisfait »). Cela nous permet ainsi d'identifier les actions à mener prioritairement par les Caf les moins performantes pour qu'elles puissent se hisser à un meilleur niveau.

Les Caf doivent en priorité améliorer l'ensemble de la dimension « Constitution des dossier », leur travail de dialogue avec les allocataires notamment au niveau des explications données pour mettre à jour le dossier lors de signalement de changement de situation, mais également au niveau des explication fournies sur les changement de droits. Il est nécessaire d'améliorer les horaires de joignabilité (pour les accueils et le téléphone). Le dernier axe à améliorer concerne le mode de contact écrit.

Quelle que soit l'option retenue, il ressort avec force que la branche famille devra accroître la qualité de sa relation de service dans tous les domaines de la gestion du dossier de l'allocataire, que ce soit sa gestion courante, les changements de situation ou la capacité à accompagner et informer l'allocataire. On pourrait en conclure que les Caf sont appelées à accroître la dimension humaine de la relation de service. Dans un contexte de maîtrise des coûts et des effectifs, ceci ne peut se faire qu'en dégageant et affectant à la relation de service du temps homme en industrialisant, en automatisant et en simplifiant les phases du traitement des dossiers qui peuvent l'être.

Plusieurs des attentes exprimées par les allocataires sont toutefois d'ores et déjà prises en compte par la Cnaf et les Caf⁶. La plus emblématique de toutes, qui articule à la fois simplification, dématérialisation et coordination entre administration, est assurément la fusion en 2008 de la campagne annuelle ressources Caf avec la campagne DGI (IRPP). Jusqu'à l'adoption de cette mesure les allocataires également contribuables devaient déclarer leurs revenus auprès de l'administration fiscale et auprès de leur Caf. A compter l'année 2008 (revenus 2007) les Caf vont se voir transférer cette information par l'administration fiscale. Il ne leur restera à appeler que les ressources d'allocataires non encore connus de l'administration fiscale.

⁶ Ces évolutions et les principes qui les gouvernement sont présentés dans le dossier d'études n° 106 de juillet 2008 : **Simplifier l'accès et la gestion des droits et faciliter le développement de l'Administration Electronique**

L'acquisition des quittances de loyer, nécessaires au calcul de droit aux aides au logement constitue également un champ de simplification en bonne voie de finalisation. L'appel des quittances de loyer se fait directement auprès des bailleurs par échange de données informatiques pour ce qui concerne les gros bailleurs. En 2008 une téléprocédure spécifique sera généralisée auprès des petits bailleurs.

D'autres adaptations aux attentes des allocataires sont en gestation, telle que la possibilité pour l'allocataire de privilégier un mode de contact avec sa Caf plutôt qu'un autre, l'enrichissement de l'offre de service du Caf.fr (espace mon compte) ou encore la refonte de la gestion de courriels.

La vocation des Caf n'est plus seulement de traiter vite et bien tous les droits, mais de reconnaître et de satisfaire les attentes globales de leurs publics, qui ne se situent plus seulement en termes économiques. Cette évolution passe probablement par l'instauration d'une véritable *relation-client*. Dans ce contexte Internet permet une vision différente et nouvelle des notions de proximité, de disponibilité, de permanence, d'individualisation et d'interactivité du service et de la relation.

Dans un avenir déjà très proche, on peut raisonnablement considérer que la proximité la plus grande et la plus attendue par les allocataires de la part de leur CAF sera sa présence à leur domicile, grâce aux moyens d'accès tel qu'Internet ou le téléphone.

Sur ces éléments les attentes exprimées par les allocataires rejoignent les constats formulés par les équipes de direction des Caf. Dans le cadre d'un groupe de travail consacré à la simplification de la gestion des droits et au développement de l'administration électronique, les directions de Caf ont été amenées à faire part de leurs attentes en 2006 et 2007.

Il ressort de cette consultation que l'administration électronique qui apparaît comme un puissant vecteur de simplification des démarches, est perçue comme un support adapté pour répondre aux attentes des allocataires.

Plus précisément les directions de Caf considèrent que l'attente principale des allocataires est l'amélioration de la qualité des services proposés en :

- facilitant leurs démarches (en limitant les pièces justificatives à produire),
- personnalisant le service offert
- accroissant la rapidité des échanges
- améliorant l'accueil téléphonique et physique
- en développant les échanges d'informations entre services publics.

Au-delà de ce constat, partagé avec les allocataires, des Caf ont lancé des expérimentations au niveau local sur un ou plusieurs de ces axes. Plusieurs d'entre-elles devraient être généralisées dans le cadre de la COG 2009 / 2012. La prochaine enquête de satisfaction permettra d'en évaluer les effets sur le maintien de la satisfaction globale des allocataires.

ANNEXE 1 - PROFILAGE DE LA SATISFACTION GLOBALE

Afin de savoir si des caractéristiques sociodémographiques des interviewés impactaient la formation de la satisfaction globale, TNS Sofres a mis en œuvre une caractérisation automatique de la question de satisfaction globale.

Cette méthode met en évidence les critères sociodémographiques décrivant le mieux les « tout à fait satisfaits », versus les « satisfaits », vs les « pas du tout satisfaits » etc. Ainsi, elle fait ressortir les écarts entre critères sociodémographiques pour un même niveau de satisfaction.

L'analyse repose sur les données suivantes : strate d'appartenance, âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle, taille du foyer, région.

Les résultats ne font ressortir aucune variable sociodémographique comme étant discriminante. En effet, pour tous les niveaux de satisfaction globale, les écarts observés des critères sociodémographiques ne sont au maximum que de 2 ou 3 points. Des écarts non significatifs sur une base de 86 184 individus.

Profilage de chaque critère sociodémographique

Dans un deuxième temps, TNS Sofres a caractérisé chaque critère sociodémographique par l'ensemble des questions de satisfaction et d'image présentes dans le questionnaire. L'objectif était d'identifier les questions, autres que la satisfaction globale, sur lesquelles ces critères ont un pouvoir discriminant. Cette analyse n'a pas permis d'isoler un des critères sociodémographiques comme impactant.

Aucun critère sociodémographique, pris un à un, n'étant discriminant, une analyse typologique des allocataires (une méthode exploratoire multidimensionnelle) a été réalisée au moyen d'une analyse des correspondances multiples.

Cette analyse permet de visualiser les proximités entre les individus : les allocataires sont comparés entre eux, en fonction des valeurs prises par les paramètres actifs. Les variables actives sont dans cette analyse des questions de satisfaction. Ainsi les allocataires sont proches lorsqu'ils ont répondu de la même façon aux questions de satisfaction.

Les questions n'étant pas considérées comme actives, mais comme illustratives sont également utiles : elles sont testées comme d'éventuelles explications des proximités observées.

VARIABLES ACTIVES : toutes les questions de satisfaction

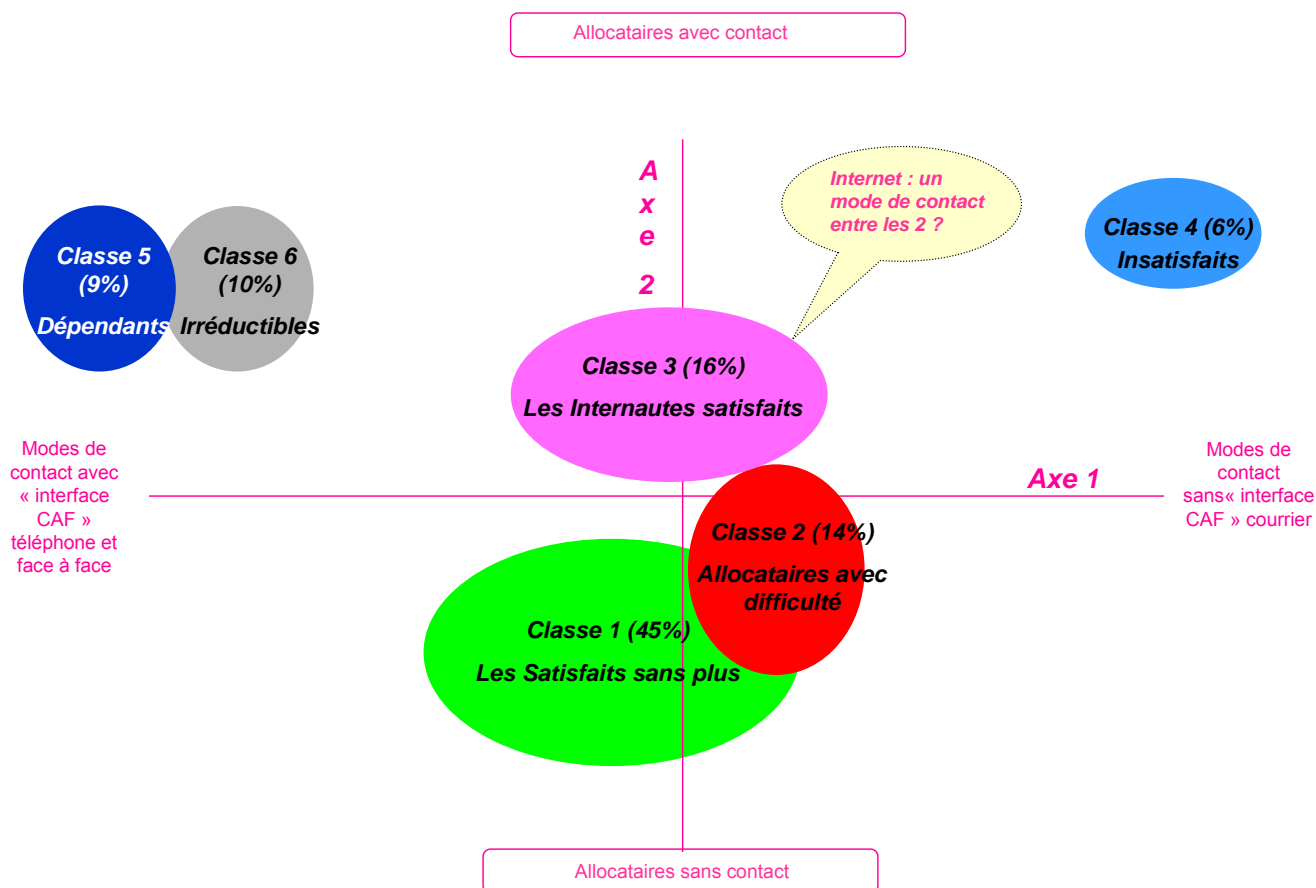
VARIABLES ILLUSTRATIVES :

- Question de satisfaction globale
- Image de la Caf et Image des services publics, axes d'améliorations souhaités pour la Caf d'appartenance
- Variables sociodémographiques : strate d'appartenance*, sexe, âge, CSP, taille du foyer, région, Caf d'appartenance
- Toutes autres questions du questionnaire : type de dossier constitué au cours des 12 derniers mois, difficultés rencontrées, perception de l'évolution de la qualité des services assurée par la Caf, contacts ou non avec la Caf au cours des 6 derniers mois, type de contact(s) entretenu(s) avec la Caf au cours des 6 derniers mois.

10 axes ont été utilisés pour réaliser la typologie, une typologie en 6 classes retenue. Les classes sont classées en fonction du niveau de satisfaction globale (en l'occurrence, en fonction du taux de « tout à fait satisfait ») :

- Classe 3 (16%) : Les Internautes satisfaits : 26% de « tout à fait satisfait » (et 2% de globalement insatisfaits)
- Classe 1 (45%) : Les satisfaits « sans plus » : 23% de « tout à fait satisfait » (et 3% de globalement insatisfaits)
- Classe 5 (9%) : Les dépendants : 23% de « tout à fait satisfait » (et 5% de globalement insatisfaits)
- Classe 6 (10%) : Les mécontents ou les irréductibles, « adeptes » du téléphone: 20% de « tout à fait satisfait » (et 5% de globalement insatisfaits)
- Classe 2 (14%) : Les allocataires avec difficultés : 20% de « tout à fait satisfait » (et 8% de globalement insatisfaits)
- Classe 4 (6%) : Les insatisfaits, « adeptes » du courrier : 16% de « tout à fait satisfait » (et 6% de globalement insatisfaits)

Figure 2 : Typologie des allocataires



Les Internautes « satisfaits » (16% des allocataires)

<i>Constitution des dossiers</i>	<p>Ont accompli davantage de démarches que la moyenne pour l'obtention d'une prestation (32%), plutôt pour une PF.</p> <p>Davantage satisfaits que la moyenne de cette démarche, avec des taux de tout à fait satisfaits élevés pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la facilité de constitution du dossier, ▪ la clarté des documents à remplir, ▪ l'information écrite sur les droits fournie par la Caf.
<i>Gestion courante des dossiers</i>	<p>Ces allocataires déclarent un peu plus de changements de situations que la moyenne et le cas échéant, il s'agit plutôt de changements de situation familiale.</p> <p>Ils sont satisfaits voire tout à fait satisfaits de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la simplicité des démarches (45%), ▪ la rapidité de prise en compte des changements (44%), ▪ des explications données pour la mise à jour du dossier (37%). <p>Ils sont plus nombreux à être globalement satisfaits, voire tout à fait satisfaits de la gestion courante du dossier et du paiement des prestations. Grands utilisateurs du Caf.fr (40% l'ont utilisé dans l'année) ils comptent parmi les plus satisfaits du site, la moitié d'entre eux s'en estimant tout à fait satisfaits.</p>
<i>Gestion des évènements particuliers</i>	<p>Ce sont les allocataires qui ont rencontré le moins de difficultés au cours de 12 derniers mois (8%).</p> <p>Lorsqu'ils en ont rencontrées, ils se déclarent plus souvent tout à fait satisfaits de la gestion de leur situation par la Caf.</p> <p>Expriment peu de réclamations.</p>
<i>Contacts avec la Caf au cours des 6 derniers mois</i>	<p>Tous ont contacté leur Caf et tous au moyen d'Internet et à plusieurs reprises.</p> <p>23 % d'entre eux ont également utilisé le courriel.</p> <p>Privilégient le Caf.fr comme vecteur de contact avec la Caf, ou le courriel.</p>
<i>Satisfaction globale et image de la Caf</i>	<p>Tout à fait satisfaits de leur Caf à 26%, bien que pour ces allocataires la Caf jouit d'un capital image moyen. Ils sont nombreux à considérer que la qualité de service s'est améliorée (68%), voire nettement améliorée (35%).</p>
<i>Profil</i>	<p>Pour 45 % bénéficient des PF.</p> <p>Appartiennent aux classes moyennes, avec une forte proportion de foyers de 3 personnes et plus (67%).</p>

Les satisfaits (45% des allocataires)

<i>Constitution des dossiers</i>	Ont accompli moins de démarches que la moyenne pour l'obtention d'une prestation (10%), plutôt pour une prestation logement (53%) ou des PF (27%). Globalement plus satisfaits que la moyenne de cette démarche.
<i>Gestion courante des dossiers</i>	Ces allocataires n'ont signalé aucun changement de situation au cours de 12 derniers mois. Ils sont plus globalement satisfaits que la moyenne pour ce qui concerne la gestion courante de leur dossier ou le paiement des prestations.
<i>Gestion évènements particuliers</i>	Ils n'ont rencontré aucune difficulté au cours de 12 derniers mois.
<i>Contacts avec la Caf au cours des 6 derniers mois</i>	Ils ont eu le moins de contacts avec la Caf. Globalement ces allocataires contactent peu la Caf. En cas de contact, ils privilégient une seule modalité de contact (56%).
<i>Satisfaction globale et image de la Caf</i>	Ils sont nombreux à considérer que la qualité de service n'a pas évolué (44%). Ont une très bonne image de la Caf et des services publics.
<i>Profil</i>	Plutôt des bénéficiaires de PF (41%) ou logement (29%). Forte proportion de retraités (15%) et de 40/60 ans (49%). Plus nombreux à souhaiter que la Caf vienne à leur rencontre.

Les dépendants (9% des allocataires)

<i>Constitution des dossiers</i>	Ont accompli des démarches pour l'obtention d'une prestation (39%), plutôt pour un minimum social (20%).
<i>Gestion courante des dossiers</i>	Ces allocataires ont signalé davantage de changements de situation au cours de 12 derniers mois (45%) et se déclarent peu ou pas satisfaits de cette phase. Ils se révèlent être globalement insatisfaits de la gestion courante de leur dossier et du paiement des prestations.
<i>Gestion évènements particuliers</i>	Ils ont rencontré davantage de difficultés au cours de 12 derniers mois (21%) que la moyenne. Essentiellement des remboursements d'indus ou la production d'informations supplémentaires.
<i>Contacts avec la Caf au cours des 6 derniers mois</i>	Ils se sont tous rendus dans un lieu d'accueil au cours des 6 derniers mois et à 69 % privilégient la visite comme mode de contact. Pour 20 % d'entre eux sont favorables aux rendez-vous.
<i>Satisfaction globale et image de la Caf</i>	Ils ont une très bonne image de la Caf et des services publics.
<i>Profil</i>	Plutôt des bénéficiaires de minima sociaux (33%) Forte proportion de demandeurs d'emploi (21%). Forte proportion d'hommes (37%)

Les mécontents irréductibles (10% des allocataires)

<i>Constitution des dossiers</i>	Ont accompli des démarches pour l'obtention d'une prestation (40%), plutôt pour des PF (42%).
<i>Gestion courante des dossiers</i>	Ces allocataires ont signalé davantage de changements de situation au cours de 12 derniers mois (44%) et se déclarent peu ou pas satisfaits de la rapidité d'exécution de cette phase. Ils se révèlent être globalement insatisfaits de la gestion courante de leur dossier et du paiement des prestations.
<i>Gestion évènements particuliers</i>	Ils ont rencontré davantage de difficultés au cours de 12 derniers mois (25%) que la moyenne.
<i>Contacts avec la Caf au cours des 6 derniers mois</i>	Adeptes du téléphone, tous ont appelé leur Caf au cours des 6 derniers mois. A 67 % privilégient le téléphone comme mode de contact.
<i>Satisfaction globale et image de la Caf</i>	Constatent une nette amélioration de la qualité de service (32%). Ils ont une image moyenne de la Caf et des services publics.
<i>Profil</i>	Plutôt des bénéficiaires de PF (40%) Fort taux de 25/39 ans (52%) Forte proportion de femmes (72%)

Les allocataires en difficulté (14% des allocataires)

<i>Constitution des dossiers</i>	Ont accompli des démarches pour l'obtention d'une prestation (36 %), plutôt pour des prestations logement. Sont assez peu satisfaits de cette phase.
<i>Gestion courante des dossiers</i>	Ces allocataires ont signalé davantage de changements de situation au cours de 12 derniers mois (83%) et se déclarent peu ou pas satisfaits de la gestion courante de leur dossier ainsi que du paiement des prestations. Ils se révèlent être globalement insatisfaits de la gestion courante de leur dossier et du paiement des prestations.
<i>Gestion évènements particuliers</i>	Ils ont rencontré davantage de difficultés au cours de 12 derniers mois (40 %) que la moyenne. Davantage de situations d'indus et de désaccord avec la Caf et se révèlent globalement plus insatisfaits que la moyenne.
<i>Contacts avec la Caf au cours des 6 derniers mois</i>	Autant de contacts avec leur Caf au cours des 6 dernier mois que l'ensemble. Recourent aux contacts multimodaux.
<i>Satisfaction globale et image de la Caf</i>	Cette catégorie comporte 8 % de globalement non satisfaits. Capital image (Caf et services publics) moins fort.
<i>Profil</i>	Plutôt des bénéficiaires de PF (41%) et logement (29%). Forte proportion de jeunes 18/35 ans (38%) Fort taux de demandeur d'emploi (14 %)

Les insatisfaits (6% des allocataires)

<i>Constitution des dossiers</i>	Ont accompli davantage de démarches pour l'obtention d'une prestation (37%), plutôt pour des PF.
<i>Gestion courante des dossiers</i>	Ces allocataires ont signalé davantage de changements de situation au cours de 12 derniers mois (46%) et se déclarent peu ou pas satisfaits de la rapidité de prise en compte de ce changement, des explications fournies par la Caf. Ils se révèlent les plus nombreux à être insatisfaits de la gestion courante de leur dossier et du paiement des prestations (principalement non satisfaits du fait d'avoir à rembourser un trop perçu).
<i>Gestion évènements particuliers</i>	Ils ont rencontré davantage de difficultés au cours de 12 derniers mois (24 %) que la moyenne. Sont insatisfaits de la manière dont leurs difficultés ont été gérées.
<i>Contacts avec la Caf au cours des 6 derniers mois</i>	Adeptes du courrier. Ils ont pour 98 % d'entre eux contacté la Caf par courrier au cours des 6 derniers mois. Globalement satisfaits de ce mode de contact.
<i>Satisfaction globale et image de la Caf</i>	Ont une moins bonne image de la Caf et des services publics que la moyenne.
<i>Profil</i>	Plutôt des bénéficiaires de PF (40%). Fort taux de 25/39 ans (46 %). Actifs à 60%. Foyers de 5 personnes et plus à 17 %.

Synthèse

	Les internautes « satisfaits » (16%)	Les satisfaits (45%)	Les « dépendants » (9%)	Les « mécontents ou irréductibles » (10%)	Les allocataires en difficultés (14%)	Les insatisfaits (6%)	Moyenne
Démarches pour obtenir une prestation au cours des 12 derniers mois	32%, PF	10%, PL ou PF	39% MS	40%, PF	36%, PL	37% PF	24%
Gestion courante des dossiers et gestion des changements de situation	Un peu plus que la moyenne	Aucun changement	45%	44%, Documents à fournir, information	83%	46%, Indus	29%
Evènements particuliers et des difficultés	8%	Aucune difficulté	21%, indus, informations supplémentaires	25%	40%, indus et désaccords sur la situation et les droits	24%, indus, informations supplémentaires , désaccords sur la situation et les droits	13%
Modes de contacts avec la Caf au cours des 6 derniers mois	Multiplés contacts électroniques	Peu et exclusif	Accueil physique	Téléphone	Multi-modes de contacts	Courrier	
Qualité des services et image de la Caf	Amélioration de la qualité de service, image moyenne	Stagnation de la qualité de service, très bonne image	Très bonne image de la Caf	Nette amélioration de la qualité de service, image moyenne		Moins bonne image que la moyenne	

ANNEXE 2 - METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

La recherche des numéros de téléphone

Au préalable, chaque Caf a envoyé un courrier aux allocataires sélectionnés leur permettant de refuser de participer à l'enquête. Le taux de refus après l'envoi de ce courrier a été inférieur à 10 %. La recherche des numéros de téléphone a été réalisée par TNS Sofres. Le taux d'appariement entre les fichiers fournis par les Caf et la recherche réalisée par le prestataire est de 63%. Un courrier contenant une enveloppe T a été envoyé à un quart des allocataires restant, afin d'obtenir leur numéro de téléphone. Un numéro vert a également été mis en place pour recevoir les réponses des allocataires.

Pour pouvoir interroger des personnes sur liste rouge, possédant uniquement des téléphones mobiles ou ayant déménagé récemment, TNS Sofres a mis en place une procédure particulière :

- mise en place d'un numéro vert dès le début de l'enquête pour répondre aux questions éventuelles des allocataires, pour leur demander s'ils étaient d'accord pour être appelés ;
- envoi d'un courrier spécifique à 40 000 allocataires dont le numéro de téléphone n'a pu être trouvé. Ce courrier leur donnant le numéro vert permettait d'appeler TNS-Sofres et de laisser leurs coordonnées téléphoniques, ou de répondre de l'enveloppe T fournie.

Le prestataire a récupéré 3 600 coordonnées téléphoniques grâce à cette méthode.

Ces différentes procédures ont permis de réduire autant que possible l'éventuel biais d'enquête : profils sociologiques et attitude particuliers des personnes étant sur liste rouge, ou n'ayant qu'un téléphone mobile.

L'échantillon

Fichier source : ALLCaf du 31 décembre 2006

Le plan d'échantillonnage est le même pour toutes les caisses. L'échantillon est tiré en même temps dans chaque Caf avec le même programme d'extraction et de tirage aléatoire des allocataires afin d'assurer l'homogénéité de l'enquête sur tout le territoire.

En 2004, l'échantillon était stratifié en quatre groupes. Ces quatre strates constituaient une partition de l'ensemble des allocataires : un allocataire n'était classable que dans une strate et une seule.

Les quatre strates retenues étaient :

- les allocataires percevant des prestations familiales seules (PF)
- les allocataires percevant des aides au logement seules (PLO)
- les allocataires percevant uniquement des prestations familiales et de logement (PFL)
- les allocataires percevant au moins un minimum social (PMS)

En 2007, ces strates sont identiques, toutefois chacune d'entre elle est déclinée selon la présence ou non d'au moins un fait générateur dont il est à l'origine dans les trois derniers mois : 40% des allocataires de la strate n'ont pas eu de fait générateur et 60% en ont eu un; ceci afin de sur représenter les allocataires avec fait générateur, de sorte d'optimiser les chances d'interroger des personnes ayant contacté leur organisme et parvenir ainsi à un taux de réponse représentatif des flux de contacts enregistrés par les Caf.

Ce choix, qui est une nouveauté par rapport à 2004, nécessitera d'appliquer des redressements sur les résultats afin de les rendre interprétables et comparables avec ceux de 2004.

De plus, l'échantillon a été surdimensionné pour tenir compte des numéros de téléphone non trouvés et des refus d'enquête.

175 individus par strate soit 700 allocataires par Caf seront interrogés. Pour cela, 1225 allocataires ont été tirés au sort dans chaque strate soit 4900 par Caf (5600 par Caf pour les DOM).

Afin de procéder aux analyses de l'enquête, des données ont été extraites lors de la constitution de l'échantillon dans chaque Caf (fichier SATISCaf du Sid).

Ces données servent à la pondération des allocataires de chacune des strates et de chacune des Caf lors de l'exploitation de l'enquête au niveau local et au niveau national.

Par ailleurs, pour chaque allocataire faisant partie de l'échantillon, les variables d'identification sont extraites afin de rechercher son numéro de téléphone ou celui de son conjoint.

Enfin, des variables de signalétique serviront à l'analyse des résultats en fournissant :

- une information sur les prestations perçues et sur les principaux événements de gestion intervenus au cours d'une période déterminée (affiliation à l'organisme ou mutation d'un autre organisme, contrôle de situation, etc.) ;
- des éléments précis sur la composition du ménage (situation familiale, âge et sexe de l'allocataire et de son éventuel conjoint, nombre et âge des enfants à charge au sens des prestations) ;
- des éléments sur les revenus du foyer ;
- des éléments sur la situation professionnelle de l'allocataire et de son éventuel conjoint ;
- des indications sur l'origine de l'allocataire (France, Union européenne, hors Union européenne).

Le redressement

Afin de procéder aux analyses de l'enquête, 9 données ont été extraites du FILEAS DE DECEMBRE 2006 :

- le numéro de la Caf;
- le nombre d'allocataires de la strate PF dans l'ensemble de la Caf;
- le nombre d'allocataires de la strate PF avec au moins un fait générateur dans l'ensemble de la Caf;
- le nombre d'allocataires de la strate PL dans l'ensemble de la Caf;
- le nombre d'allocataires de la strate PL avec au moins un fait générateur dans l'ensemble de la Caf;
- le nombre d'allocataires de la strate PFL dans l'ensemble de la Caf;
- le nombre d'allocataires de la strate PFL avec au moins un fait générateur dans l'ensemble de la Caf;
- le nombre d'allocataires de la strate MS dans l'ensemble de la Caf.
- le nombre d'allocataires de la strate MS avec au moins un fait générateur dans l'ensemble de la Caf;

Ces données ont servi à la construction des deux données de redressement et d'extrapolation des allocataires de chacune des strates et de chacune des Caf à la fois pour les exploitations faites par TNS Sofres et dans les fichiers de résultats (voir Les Données de redressement, ci-après).

ATTENTION : le nombre total d'allocataires de chaque Caf, lorsque l'on additionne sur la donnée d'extrapolation, peut être légèrement inférieur à la variable TOTALL du FILEAS qui a servi à répartir les allocataires dans chacune des strates. En effet, il est possible que certains allocataires n'aient pas été affectés à une strate, le 'manque à gagner' est au maximum de 1,5% d'allocataires en moins.

Les données de redressement

Poids extrapolation personne enquêtée

Cette donnée a pour objectif de relativiser le poids des 700 allocataires interrogés pour chaque Caf en fonction du poids réel de chacune des strates de la Caf (en nombre d'allocataires). Elle doit permettre la généralisation ou l'extrapolation des réponses de chacune des personnes interrogées aux allocataires de sa strate et de sa Caf. Ceci revient, par exemple, à donner à chacun des 175 allocataires interrogés de la strate des minima sociaux de la Caisse Maritime d'AF un poids d'extrapolation beaucoup moins important que les 175 allocataires interrogés de la strate des minima sociaux de la Caf de Marseille.

Ainsi :

Les réponses des 175 allocataires interrogés de la strate des minima sociaux de la Caisse Maritime d'AF doivent être extrapolées pour environ 300 allocataires réels, soit un poids de chaque allocataire interrogé de $300/175 = 1,714$

Les réponses des 175 allocataires interrogés de la strate des minima sociaux de la Caf de Marseille doivent être extrapolées pour environ 100 000 allocataires réels, soit un poids de chaque allocataire interrogé de $100\ 000/175 = 5711,428$

Redressement par strate personne enquêtée

a) A quoi sert cette donnée ?

Dans chacune des Caf, 175 allocataires appartenant à chacune des quatre strates identifiées ont été interrogés, ce qui représentent 700 allocataires interrogés par Caf.

Si on utilise les réponses brutes des allocataires interrogés, cela équivaut à donner une importance identique aux allocataires de chacune des strates de la Caf.

Dans la réalité, non seulement chaque strate n'a pas un poids, en nombre d'allocataires de 25 % (= $175 / 700$) mais, en plus, la structure par strate est spécifique pour chaque Caf et se révèle d'ailleurs très différente d'une Caf à l'autre. La donnée de redressement sert donc à rendre à chacune des strates de chaque Caf son pourcentage réel.

b) Comment est-elle construite ?

A partir des données extraites du FILEAS C de décembre 2006 (voir Le redressement ci-dessus), on a calculé le nombre réel d'allocataires par strate.

Par exemple, la Caf X a la structure suivante par strate :

Intitulé strate	PF	PFL	PLO	PMS	Total
Nombre allocataires réels	8 000	15 000	10 000	35 000	68 000
Poids de chaque strate	12%	22%	15%	51%	100%

$8\ 000 / 68\ 000 = 12\%$: ce qui signifie que les bénéficiaires de prestations familiales seules, représentent 12% du total des allocataires de cette Caf.

De fait, bien que nous ayons interrogé 175 allocataires par strate au sein de chaque Caf, le nombre d'allocataires par strate au sein de la Caf X après redressement est le suivant :

Intitulé strate	PF	PFL	PLO	PMS	Total
Poids de chaque strate	12%	22%	15%	51%	100%
Nombre allocataires interrogés	175	175	175	175	700
Nombre allocataires redressés	84	154	105	357	700

c) Comment l'utiliser ?

Cette donnée de redressement doit être utilisée pour toute exploitation des résultats de l'enquête, dès que les résultats sont présentés sur la totalité des allocataires interrogés de la Caf (afin de rétablir le poids réel de chacune des strates dans la Caf) et dès que les résultats sont présentés pour une sous-population différente de la strate (par exemple la sous-population des allocataires ayant eu un indu au cours de l'année, ou par exemple la sous-population des allocataires célibataires...).

Le résultat brut de chaque personne interrogée doit être multiplié par la donnée REDRESSEMENT PAR STRATE.

Tableau de calcul des données de redressement et d'extrapolation

*Ci-dessous le tableau qui a permis de calculer les deux données de redressement et d'extrapolation
Il indique le nombre d'allocataires pour chaque Caf et chaque strate*

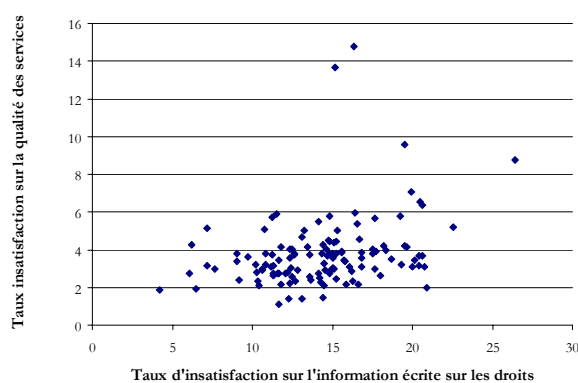
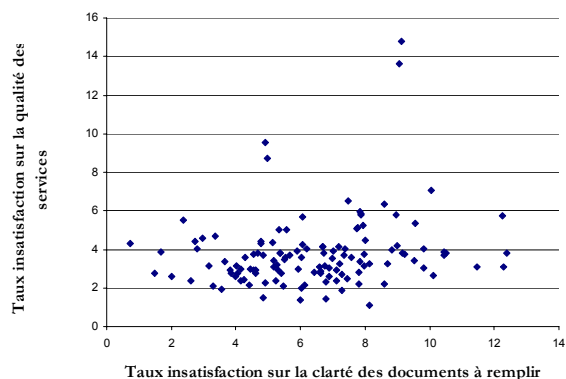
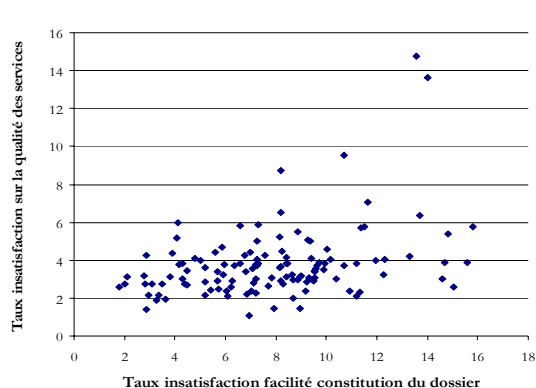
Nom Caf	N° Caf	Prestations Minima Sociaux total	Prestations Minima Sociaux avec FG total	Prestations Familiales et Logement	Prestations Familiales et Logement avec FG	Prestations Logement seul total	Prestations Logement seul avec FG	Prestations familiales seules total	Prestations familiales seules avec FG
Bourg-en-Bresse	011	9086	5128	14150	5312	14547	4040	42007	11318
Saint-Quentin	021	11387	5150	7606	2999	8643	2210	12322	3580
Soissons	022	10421	5492	9569	3957	9472	2773	18651	5998
Moulins	031	13110	7379	7727	3131	15634	4505	18138	4700
Digne-les-Bains	041	4165	2817	4396	1731	6368	1861	8907	2496
Gap	051	3126	1858	3337	1478	5166	1709	8740	2658
Nice	061	35533	21853	27139	10555	57186	17755	58690	15862
Annonay	071	2574	1579	3189	1354	4144	1126	8273	2619
Aubenas	072	6710	4387	4908	2041	7628	2238	11001	3163
Charleville	081	12641	8292	9063	3691	10781	2792	16004	4261
Foix	091	5966	3653	3641	1729	5599	1843	7754	2314
Troyes	101	9321	4829	8739	4072	14202	4549	16637	4842
Carcassonne	111	16744	7699	9258	3802	14692	4375	16602	4848
Rodez	121	6290	3476	5137	2120	10227	2985	14888	4097
Marseille	131	93273	56967	56511	21264	109851	33502	110221	26132
Caen	141	19780	11809	19174	8464	35755	13351	43570	15672
Aurillac	151	3353	1847	2985	1520	6075	2068	7399	2660
Angoulême	161	12286	7071	7950	3134	13523	3866	18996	4554
La Rochelle	171	18180	10985	15022	5843	26181	8076	33243	8497
CMAF	172	262	113	766	406	1186	413	5262	1526
Bourges	181	10990	6485	7363	2987	11933	3313	17723	4490
Brive	191	5830	2738	4924	2138	9529	2958	12715	3610
Ajaccio	201	4401	1896	3487	1454	4934	1405	7019	2021
Bastia	202	6271	4478	4108	1574	7811	2450	7028	1858
Dijon	211	12576	6636	11851	5729	28199	14075	33122	11821
Saint Briec	221	14694	7326	12447	4800	20380	5749	34593	8658
Guéret	231	3961	1941	2126	925	4489	1205	5804	1682
Périgueux	241	12420	8491	8552	4015	14489	4434	20387	6268
Besançon	251	8366	5786	8549	3780	20321	8134	23888	7640
Montbéliard	252	5237	3481	5125	2186	5561	1639	9229	2708
Valence	261	14951	9092	14802	6251	19662	6208	29486	8383
Évreux	271	15848	8648	15976	6936	15167	4003	41128	12386

Chartres	281	9989	5827	10560	4831	10545	3096	30656	8930
Brest	291	13992	6492	10614	4061	24672	9058	34583	8992
Quimper	292	10262	4817	8194	3054	13164	3850	24033	6133
Nîmes	301	31537	19196	20469	7965	32243	9918	38060	11383
Toulouse	311	37727	24496	27338	10592	83796	32536	77053	20436
Auch	321	4789	2863	3403	1414	5715	1609	9855	2653
Bordeaux	331	45630	22589	33090	12429	79300	26105	85590	22179
Béziers	341	14744	7809	8712	3527	12911	3636	13852	3775
Montpellier	342	32588	20832	21350	8609	57180	22071	41428	11198
Rennes	351	20412	12798	21251	8792	56123	22803	69850	18675
Châteauroux	361	6987	3675	5474	2459	8525	2739	12711	4499
Tours	371	15552	9034	13488	6124	32070	11701	37623	12570
Grenoble	381	20855	11630	23378	9576	46985	18373	67923	19859
Vienne	382	5357	3447	8871	3796	7490	2189	19711	6485
Saint-Claude	391	5751	3063	6670	2958	9135	2636	17128	5075
Mont-de-Marsan	401	9361	5386	7508	2931	10980	3036	20455	5458
Blois	411	7639	4748	7662	3478	9965	3039	20660	5881
Roanne	421	4168	2676	4044	1785	6738	1872	9696	3265
Saint-Etienne	422	19122	9530	17567	7128	31968	8425	36233	10243
Le-Puy-en-Velay	431	5615	3212	5501	2240	8561	2731	13753	3753
Nantes	441	31850	18001	30541	12601	63150	22200	91971	26802
Orléans	451	14907	8975	16931	7128	22947	8291	43488	12554
Cahors	461	5079	2742	3400	1370	5958	1683	9032	2521
Agen	471	10007	7036	7744	3231	12471	3634	16206	4649
Mende	481	2674	1416	1357	660	3088	980	4278	1566
Angers	491	15177	10751	14999	6592	34077	12304	37175	12230
Cholet	492	3405	1795	5146	2198	6227	1949	14544	4200
Avranches	501	13568	6742	12794	5391	17835	4658	29862	7958
Reims	511	15795	8661	14906	6274	30121	10941	32550	10151
Chaumont	521	5638	3156	5045	2293	6218	1762	11213	3621
Laval	531	5422	2657	6893	3186	10593	3239	20843	6600
Nancy	541	23959	11877	18180	7669	45403	15834	42570	13387
Bar-le-Duc	551	6206	4354	4918	2239	6221	1756	11100	3632
Vannes	561	16759	9045	15772	6324	26432	8113	45744	12022
Metz	571	29382	15623	25180	9834	41746	12101	59910	14938
Nevers	581	8597	4408	4812	2117	8498	2124	11178	3367
Armentières	591	4665	3080	4538	2117	4919	1297	11450	4856
Cambrai	592	7123	3942	4916	2232	4541	1429	9567	3281
Douai	593	11959	7161	8710	3559	9282	2544	14253	4416
Dunkerque	594	10955	5389	10068	3561	11462	2848	17155	4381
Lille	595	29019	16100	17118	7000	50261	19337	39414	10546
Maubeuge	596	14742	8439	7690	3173	8594	2214	11620	3609
Roubaix	597	25735	13002	17787	6937	24642	8169	33279	9073
Valenciennes	599	20055	11478	12490	4681	16286	4919	18498	5413
Beauvais	601	14289	7936	12919	5661	13320	4482	33773	9187
Creil	602	8492	4917	8859	3854	8055	2445	23990	6516
Alençon	611	9073	5116	7538	3126	11558	3146	16873	4389
Arras	621	41595	24693	32399	12691	31576	8185	51320	13402

Calais	622	23620	14029	19063	7883	21384	5785	32236	9302
Clermont-Ferrand	631	18330	9725	14232	5495	35397	12745	37509	9805
Bayonne	641	9524	6290	6445	2431	13974	3621	17819	4602
Pau	642	11884	5625	7958	2956	17267	5434	22175	5667
Tarbes	651	8219	4515	5189	2287	11170	3192	12791	3606
Perpignan	661	22437	12696	12748	5200	21855	7193	20706	5582
Strasbourg	671	28038	15526	25289	9379	47551	16945	69676	17582
Mulhouse	681	18807	11277	17805	8130	21339	7562	45655	15350
Lyon	691	42725	25887	41397	16381	94977	35847	100678	27411
Villefranche	692	4031	2578	5522	2267	6403	1572	13669	3858
Vesoul	701	6081	3651	6675	2679	7138	2077	15352	4517
Mâcon	711	14330	6903	13683	5791	20679	5220	32474	8419
Le Mans	721	13778	7987	14108	6293	21564	7547	37584	11576
Chambéry	731	8086	4778	9703	3974	16116	6330	28577	8424
Annecy	741	10816	5295	13782	5339	19478	6124	50422	13505
Paris	751	81452	43824	35619	14271	146417	52004	110914	26710
Dieppe	761	7197	4427	6641	2728	7513	1747	14704	4480
Elbeuf	762	3036	2338	2099	1035	3136	842	3223	1047
Le Havre	763	16118	12019	12633	4693	18442	4781	25573	6935
Rouen	764	21839	11575	15165	6384	34019	11034	35583	10402
Melun	771	25214	13878	34786	15867	29459	9941	100877	28553
Saint-Quentin-en-Yvelines	781	22836	16669	29026	12108	31400	11799	113319	28109
Niort	791	8230	4236	8249	3512	13110	3901	22167	5949
Amiens	801	20891	13386	15869	8880	25158	8189	33700	12823
Albi	811	12734	7783	9141	3653	15576	4820	20720	5090
Montauban	821	8054	4764	6236	2621	7643	2113	13159	3729
Toulon	831	35358	21219	26422	11090	42100	11477	58253	16526
Avignon	841	18282	10565	17534	7141	24985	7539	29962	8590
La Roche-sur-Yon	851	11113	6440	14043	6017	19666	6247	40893	11955
Poitiers	861	12786	6778	9322	3891	27383	10625	24571	6262
Limoges	871	12143	6733	7493	3500	21203	8375	19233	6194
Epinal	881	11115	6915	10610	5372	15154	4973	24134	7316
Auxerre	891	11062	6558	8761	4090	10943	3247	20720	6429
Belfort	901	4574	3672	4053	2074	6869	2503	8615	2838
Evry	911	25353	12505	30683	13544	30327	11380	93231	24848
Nanterre	921	38222	20722	32017	12976	56944	18799	109392	26447
Rosny-sous-bois	931	72578	32533	63500	25442	57677	17476	85714	25587
Créteil	941	40119	24507	35673	14535	45185	13960	87479	24157
Cergy	951	30231	16483	36840	14759	31275	11080	86443	23492
Pointe-à-Pitre	971	48518	25022	12729	5771	8468	2878	37014	12231
Fort-de-France	972	44237	21750	11620	4548	9292	3319	29746	7540
Cayenne	973	17464	8869	4374	1899	1715	554	13052	4496
Saint-Denis	974	101772	62150	25828	11564	20717	7861	61826	19560

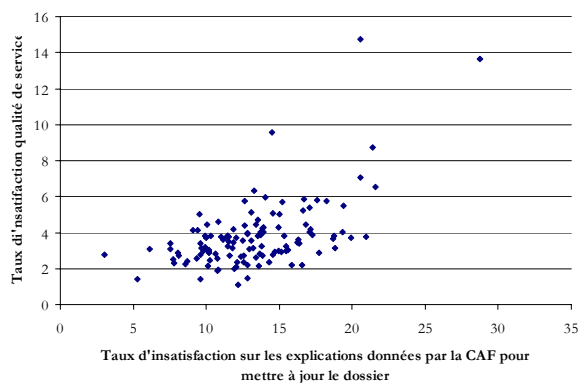
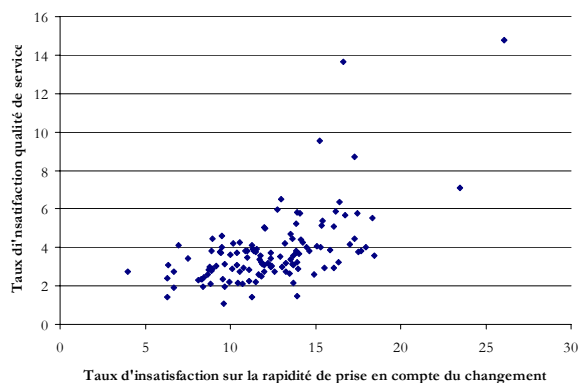
ANNEXE 3 - QUELQUES RESULTATS COMPLEMENTAIRES

Constitution du dossier



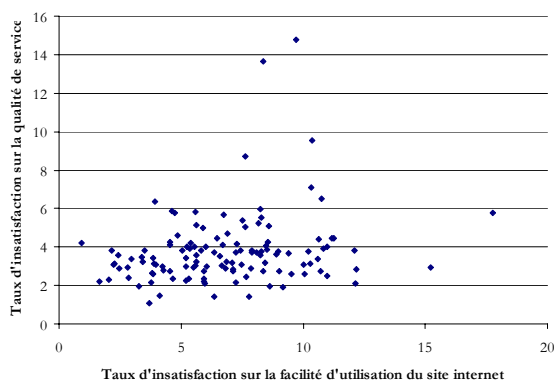
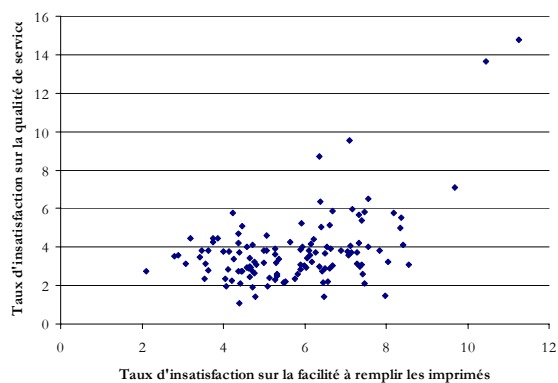
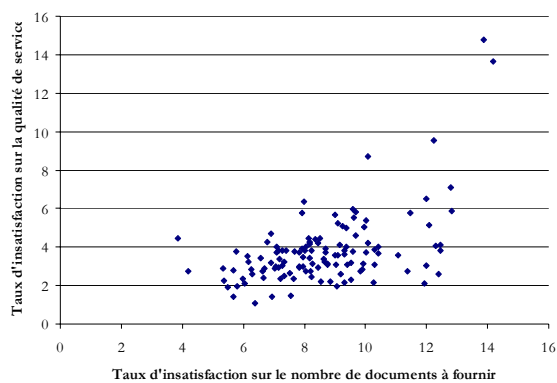
Changement de situation

	Insatisfaction sur la gestion des changements				
	Nb	Minimum	Maximum	Moyenne	Médiane
Simplicité de la démarche	123	3,0	17,4	8,2	8,2
Rapidité de prise en compte du changement	123	4,0	26,1	12,4	12,0
Explications données par la CAF pour mettre à jour le dossier	123	3,0	28,8	13,2	12,8



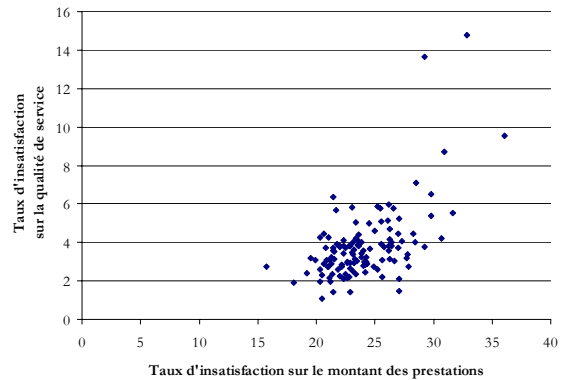
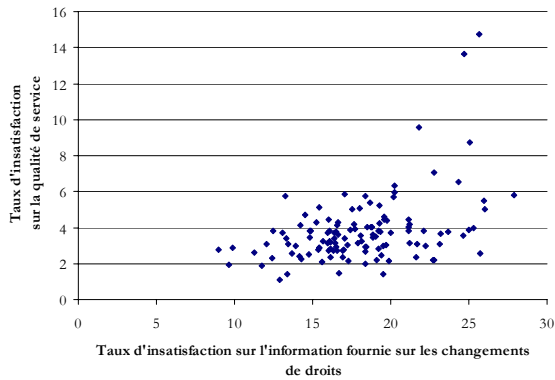
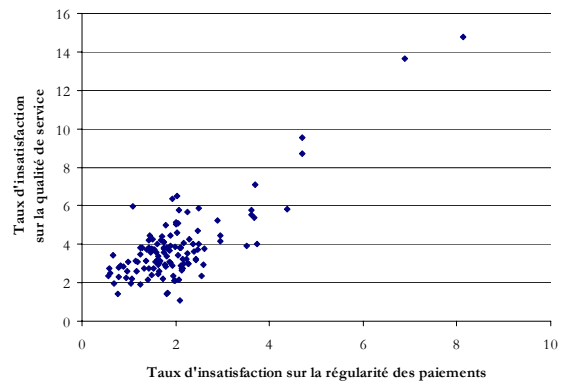
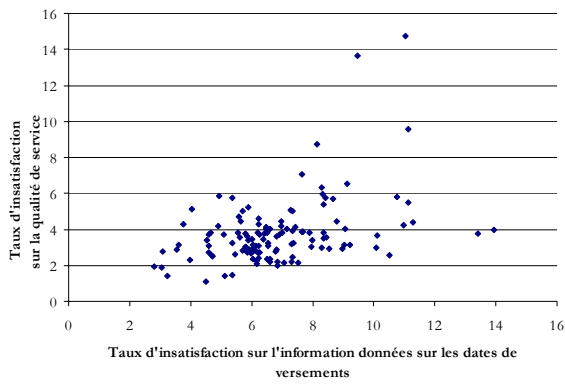
Transmission d'information à la Caf

	Insatisfaction sur la transmission des informations				
	Nb	Minimum	Maximum	Moyenne	Médiane
Simplicité des démarches	123	2,0	15,5	5,1	4,9
Facilité à obtenir les documents nécessaires	123	2,2	15,9	6,0	5,6
Nombre de documents à fournir	123	3,8	14,2	8,6	8,5
Facilité à remplir les imprimés	123	2,1	11,3	5,7	5,8
Facilité d'utilisation du site internet caf.fr	123	0,9	17,7	6,8	6,7



Paielements des prestations

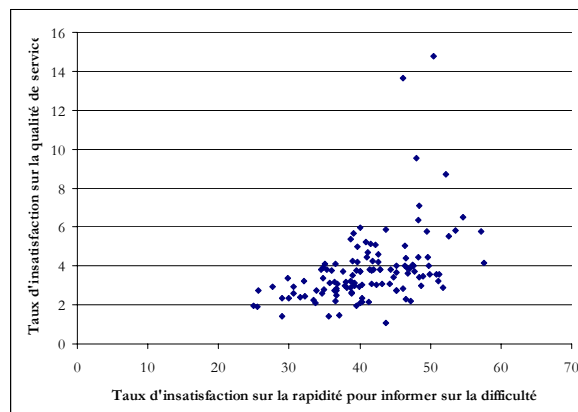
	Insatisfaction sur le paiement des prestations				
	Nb	Minimum	Maximum	Moyenne	Médiane
Délai de paiement	123	1,4	12,1	3,6	3,3
Information donnée sur les dates de versements	123	2,8	13,9	6,8	6,5
Régularité des paiements	123	0,6	8,1	2,0	1,8
Information sur les changements des droits	123	9,0	27,9	18,0	17,7
Montant des prestations	123	15,8	36,1	24,0	23,4



Gestion des événements particuliers et réclamations

Tableau 45 : Satisfaction vis-à-vis de la dernière difficulté rencontrée au niveau des Caf

	Nb	Minimum	Maximum	Moyenne	Médiane
Facilité à trouver un interlocuteur	123	19,9	54,7	38,8	39,6
Rapidité de la CAF pour informer sur la difficulté rencontrée	123	25,0	57,6	41,2	40,4
Capacité à prendre en compte le point de vue de l'allocataire	123	21,9	53,1	36,6	37,0
Explication pour faire comprendre les causes de l'événement	123	22,2	55,4	39,8	39,9
Explications sur les démarches à suivre	123	12,9	43,1	27,3	26,8
Rapidité pour résoudre le problème	123	18,1	55,0	39,9	40,5



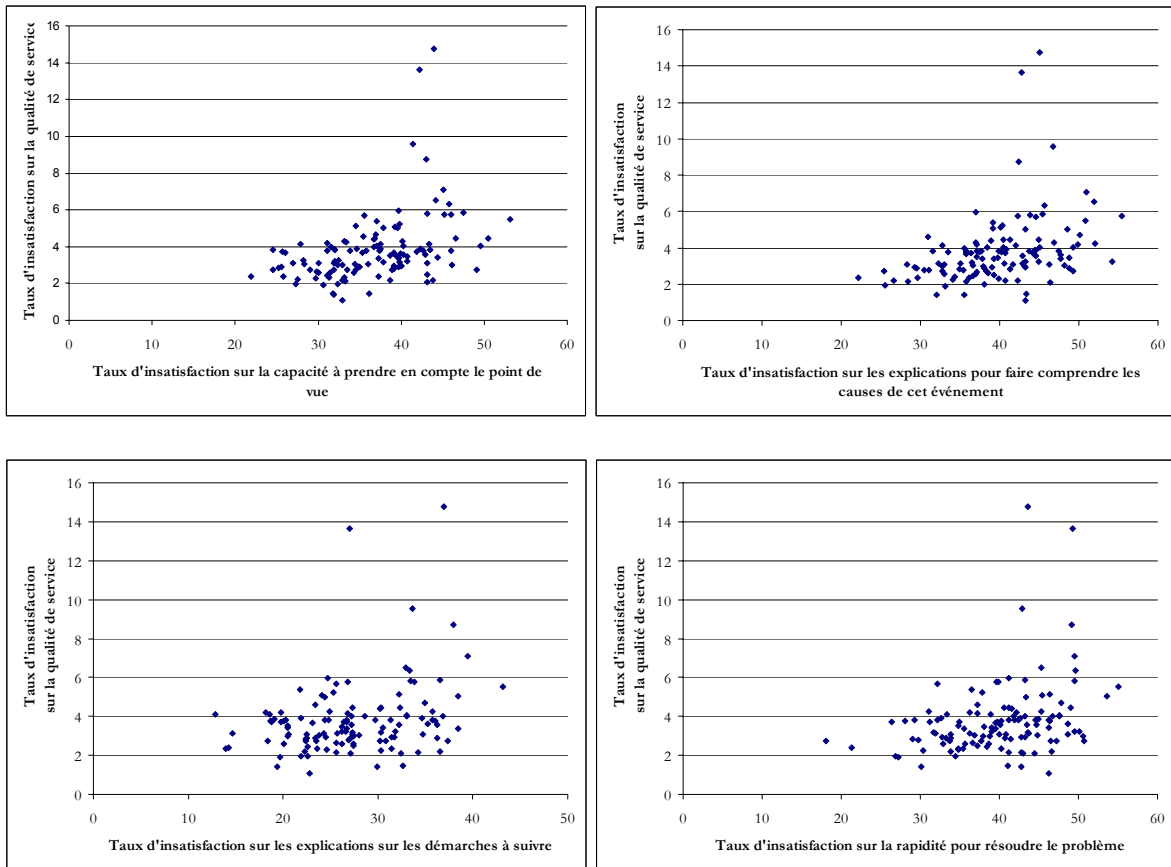
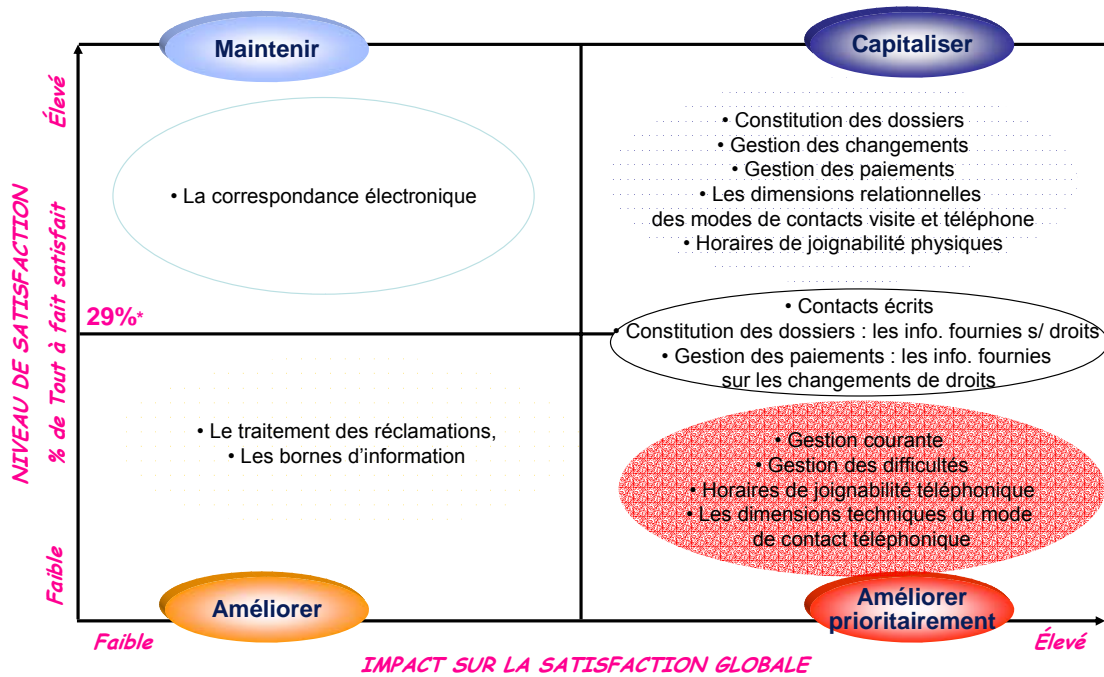


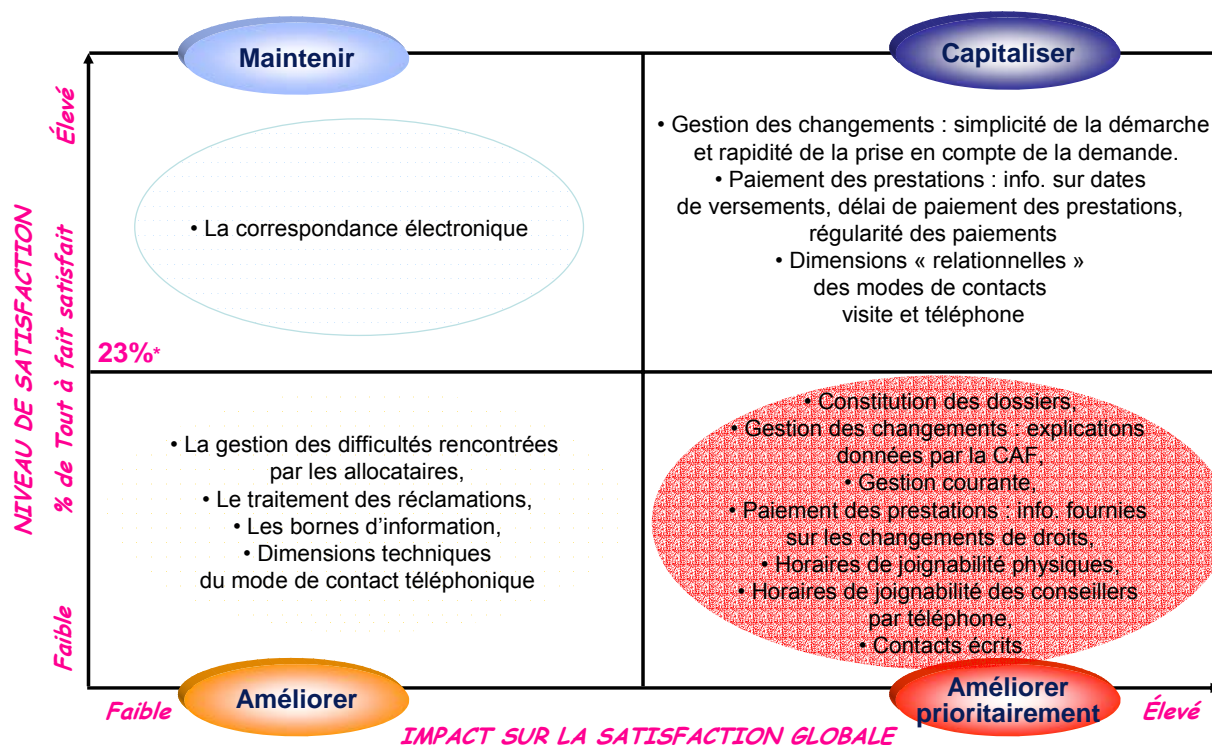
Figure 3 : Actions à mener par les Caf les plus performantes dans une démarche d'excellence



* Le taux de « tout à fait satisfait obtenu par le groupe des CAF les plus performantes est de 29%

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

Figure 4 : Carte des priorités d'action en vue d'amener les Caf à une homogénéisation du réseau



* Le taux de « tout à fait satisfait obtenu par l'ensemble du réseau

Source : TNS-Sofres Enquête de satisfaction allocataires, rapport national

LISTE DES TABLEAUX, FIGURES ET GRAPHIQUES

Tableaux

Tableau 1 : Relation entre l'insatisfaction sur la facilité de Constitution du dossier et qualité des services	15
Tableau 2 : Les motifs de l'insatisfaction.....	15
Tableau 3 : Insatisfaction sur la simplicité des démarches et sur la qualité des services	19
Tableau 4 : Satisfaction vis-à-vis de la dernière difficulté rencontrée	23
Tableau 5 : Taux d'insatisfaction au regard de la taille de la Caf	26
Tableau 6 : Évolution de l'insatisfaction en fonction du nombre d'engagements de service non atteints au cours des 6 mois proches du déroulement de l'enquête.....	27
Tableau 7 : Taux d'insatisfaction en fonction du nombre de vecteurs de contacts	28
Tableau 8 : Modes de contact préférés pour contacter la Caf.....	30
Tableau 9 : Evolution de la qualité de service selon le lieu d'accueil.....	31
Tableau 10 : Insatisfaction au niveau des locaux selon le type de bénéficiaires	33
Tableau 11 : L'insatisfaction sur le bloc relationnel selon la strate d'appartenance	36
Tableau 12 : Points à améliorer selon le lieu d'accueil (en %)	37
Tableau 13 : Souhait sur les heures d'ouverture des Caf selon le lieux d'accueil	38
Tableau 14 : Souhaits des allocataires en matière d'ouverture des Caf (en %) par type d'allocataires	39
Tableau 15 : Evolution de la qualité de service selon le type de contact téléphonique	40
Tableau 16 : Insatisfaction du dernier appel avec serveur vocal selon la strate d'appartenance.....	42
Tableau 17 : Insatisfaction du dernier appel avec serveur vocal puis conseiller selon la strate d'appartenance	43
Tableau 18 : Relation entre le taux d'insatisfaction et l'indicateur mesurant l'amplitude téléphonique	44
Tableau 19 : Souhaits des allocataires en matière d'accueil téléphonique selon le type d'appel	44
Tableau 20 : Souhaits des allocataires insatisfaits concernant les horaires de contact de la Caf	45
Tableau 21 : Souhaits d'ouverture de l'accueil téléphonique.....	46
Tableau 22 : Insatisfaction au niveau du dernier courrier selon la strate d'appartenance	47
Tableau 23 : Souhaits d'amélioration prioritaire pour le courrier selon la strate d'appartenance	47
Tableau 24 : Taux d'accès à l'Internet des allocataires en fonction de l'âge	49
Tableau 25 : Taux d'internautes pratiquants en fonction de la proportion d'étudiants de la Caf	51
Tableau 26 : Usage d'Internet en fonction de la strate d'appartenance	52
Tableau 27 : Usage d'Internet en fonction de l'âge de l'allocataire.....	53
Tableau 28 : Usage d'Internet en fonction du nombre d'enfants	53
Tableau 29 : Appréciation de la qualité de service en fonction du recours à Internet.....	54
Tableau 30 : Appréciation du dynamisme de la Caf en fonction de l'usage d'Internet.....	54
Tableau 31 : Appréciation de l'évolution de la qualité de service en fonction de l'usage d'Internet.....	54
Tableau 32 : Dernier mode de contact activé par les allocataires ayant accès à Internet.....	55
Tableau 33 : Type de flux selon le type d'allocataires	55
Tableau 34 : Mode de contact préféré pour contacter la Caf en fonction de l'usage d'Internet	56
Tableau 35 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires	58
Tableau 36 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires	58
Tableau 37 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le site Internet	59
Tableau 38 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le site	59
Tableau 39 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : les visites	60
Tableau 40 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : les visites	60
Tableau 41 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le téléphone.....	61
Tableau 42 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le	61
Tableau 43 : Éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers : le courrier.....	62
Tableau 44 : Détails des éléments constitutifs de la satisfaction des allocataires, univers le courrier	62
Tableau 45 : Satisfaction vis-à-vis de la dernière difficulté rencontrée au niveau des Caf.....	82

Figures

Figure 1 : Déroulement de l'opération.....	9
Figure 2 : Typologie des allocataires	68
Figure 3 : Actions à mener par les Caf les plus performantes dans une démarche d'excellence	83
Figure 4 : Carte des priorités d'action en vue d'amener les Caf à une homogénéisation du réseau	84

Graphiques

Graphique 1 : Niveau de satisfaction globale des allocataires	12
Graphique 2 : Évolution de la qualité de service	13
Graphique 3 : Image de la Caf	13
Graphique 4 : Satisfaction sur la constitution du dossier	14
Graphique 5 : Satisfaction de l'explication donnée lorsque la demande de prestation a été refusée	16
Graphique 6 : Satisfaction de l'information sur la possibilité de contester la décision de la Caf.....	16
Graphique 7 : Satisfaction vis-à-vis de la simplicité de la démarche.....	17
Graphique 8 : Satisfaction vis-à-vis de la rapidité de prise en compte du changement	18
Graphique 9 : Satisfaction vis-à-vis des explications données par votre Caf pour mettre à jour le dossier.....	18
Graphique 10 : Relation entre l'insatisfaction sur la simplicité des démarches et sur la qualité des services.....	19
Graphique 11 : Satisfaction vis-à-vis de la transmission d'informations	20
Graphique 12 : Qualité de service et simplicité des démarches.....	20
Graphique 13 : Qualité de service et facilité à obtenir des documents nécessaires.....	20
Graphique 14 : Satisfaction vis-à-vis du paiement des prestations	21
Graphique 15 : Qualité de service et délai de paiement.....	22
Graphique 16 : Satisfaction vis-à-vis de la dernière difficulté rencontrée.....	23
Graphique 17 : Qualité de service et difficultés rencontrées	24
Graphique 18 : Qualité de service et facilité à trouver un interlocuteur pour traiter la difficulté.....	24
Graphique 19 : Taux d'insatisfaction et taille de la Caf	26
Graphique 20 : Evolution de l'insatisfaction selon le nombre d'engagements de services non atteints.....	27
Graphique 21 : Insatisfaction sur la qualité des services et taux d'indus sur prestation en 2006	28
Graphique 22 : Modes de contacts utilisés au cours des 6 derniers mois.....	29
Graphique 23 : Lieu d'accueil.....	31
Graphique 24 : Satisfaction des allocataires de leur dernière visite	32
Graphique 25 : Satisfaction au niveau des locaux selon le lieu d'accueil	33
Graphique 26 : Insatisfaction au niveau des locaux selon le type de bénéficiaires.....	33
Graphique 27 : Relation entre le temps d'attente <20 min et l'insatisfaction sur ce critère	34
Graphique 28 : Satisfaction vis-à-vis du relationnel sur la dernière visite	35
Graphique 29 : Insatisfaction sur le bloc relationnel en fonction du lieu d'accueil	35
Graphique 30 : Satisfaction des allocataires sur l'ouverture de l'accueil physique.....	36
Graphique 31 : Points à améliorer selon le lieu d'accueil (en %).....	37
Graphique 32 : Souhait sur les heures d'ouverture des Caf selon le lieux d'accueil.....	38
Graphique 33 : Souhaits des allocataires en matière d'ouverture des Caf (en %) par type.....	39
Graphique 34 : Satisfaction des allocataires appel téléphone (dernier mode de contact)	40
Graphique 35 : Satisfaction dernier appel téléphonique selon le type d'allocataires.....	41
Graphique 36 : Satisfaction vis-à-vis du dernier appel avec un serveur vocal uniquement.....	42
Graphique 37 : Satisfaction vis-à-vis du dernier appel avec un serveur vocal puis avec un conseiller.....	43
Graphique 38 : Souhaits d'ouverture de l'accueil téléphonique	45
Graphique 39 : Satisfaction vis-à-vis des courriers adressés par la Caf.....	46
Graphique 40 : Satisfaction vis-à-vis de la connexion au site Internet	48
Graphique 41 : Souhaits suite à la connexion au site Internet	48
Graphique 42 : Taux d'internautes pratiquants (ayant accès à l'Internet) en fonction de la taille de la Caf	50
Graphique 43 : Bornes d'utilisation d'Internet en fonction de la taille de la Caf	51
Graphique 44 : Relation entre le taux d'étudiants et le taux d'internautes	51
Graphique 45 : Dernier mode de contact fonction de l'accès et l'usage d'Internet	55
Graphique 46 : Mode de contact privilégié pour contacter la Caf en fonction de l'usage d'Internet	56
Graphique 47 : Mode de contact préféré pour être contacté par la Caf en fonction de l'accès à Internet.....	56