

DOSSIER D'ÉTUDE

180

2015



*Magali Le-Tiec – Catherine Vérité
Jérôme Gauchet*

Le baromètre de satisfaction 2014, à l'écoute des allocataires



Cnaf – Dser – Centre de ressources Nordppacc's

Table des matières

AVANT-PROPOS	4
INTRODUCTION	6
PARTIE 1 – PRESENTATION DU BAROMETRE 2014	8
1 - Présentation générale et objectifs du dispositif d'enquêtes de satisfaction au cours de la COG 2013 - 2017.....	8
2 - Les orientations méthodologiques.....	9
2.1 – Le mode d'administration	9
2.2 – Le questionnaire	9
2.3 – L'échantillon.....	10
3 - La passation du baromètre 2014.....	11
PARTIE 2 – LES CONTACTS DES ALLOCATAIRES AVEC LEUR CAF : HABITUDES DE COMMUNICATION ET APPRECIATION GLOBALE DES SERVICES	15
1 - Les habitudes de communication des allocataires avec leur Caf.....	15
1.1 – La fréquence des contacts.....	16
1.2 – Le choix du canal	18
1.3 – Le multicanal.....	21
1.4 – Les motifs de contact	22
1.5 – La réitération des contacts.....	23
2 - L'appréciation globale des services.....	25
PARTIE 3 – LES ALLOCATAIRES FACE AU DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE NUMERIQUE (CAF.FR, APPLICATION MOBILE,...).....	30
PARTIE 4 – LES ALLOCATAIRES ET LE BESOIN DE CONTACT HUMAIN.....	37
1 - La visite à l'accueil	37
2 - Le téléphone.....	41
PARTIE 5 – LES ALLOCATAIRES ET LA GESTION DE LEUR DOSSIER	45
1 - La vie courante du dossier	45
2 - Les difficultés et les réclamations	49

PARTIE 6 – LES PRIORITES ATTENDUES PAR LES ALLOCATAIRES EN MATIERE D’AMELIORATION DU SERVICE RENDU	54
1 - Les attentes exprimées en fonction du profil de l’allocataire.....	54
2 - La voix des allocataires.....	56
3 - Quelles priorités d’action ?.....	59
CONCLUSION	67
ANNEXES.....	68

Avant-Propos

La Convention d'objectifs et de gestion 2013-2017 acte la participation de l'utilisateur dans la conception des offres de service et la mise en place de comité d'utilisateurs pour la bonne compréhension et l'usage des services. L'allocataire, au cœur du dispositif doit être mieux associé à la production du service rendu de façon à obtenir un niveau acceptable de qualité et de satisfaction. L'écoute des allocataires devient un élément incontournable de façon à répondre au plus près des attentes des allocataires, les accompagner dans des moments clés de leur parcours.

L'objectif est de recueillir de façon la plus exhaustive l'expression des allocataires, leurs besoins et leurs attentes (réclamations, satisfactions, insatisfactions...). Le champ actuel couvert par les outils d'écoutes est varié : enquêtes et baromètres de satisfaction, sondage à chaud, panel, focus group, traitement des réclamations, médiation, écoute par les salariés, boîtes à idées, veille sur les réseaux sociaux.

Le dispositif d'écoute des usagers actuellement mis en place par la branche Famille vise une meilleure réactivité aux besoins et aux attentes des allocataires, permettant ainsi de construire des offres de service efficaces.

Ce changement de cap traduit la volonté de la branche de :

- replacer l'allocataire au cœur du pilotage et prendre en compte l'accélération des échanges ;
- piloter la relation avec les usagers en se dotant d'outils permettant d'évaluer la satisfaction et le niveau de service rendu ;
- impliquer et valoriser les agents à ce type de démarche de façon à les rendre acteurs du dispositif ;
- réfléchir à une meilleure articulation entre enquêtes nationales, enquêtes locales et autres dispositifs d'écoutes des allocataires :
 - ⇒ éviter la multiplicité des enquêtes,
 - ⇒ permettre à tout le réseau de réaliser des dispositifs d'écoute.
- mettre en place des dispositifs d'enquêtes moins coûteux :
 - ⇒ croiser des méthodologies quantitatives et qualitatives,
 - ⇒ coordonner les pratiques et harmoniser les outils.
- revoir la périodicité des enquêtes de satisfaction pour un pilotage plus efficace :
 - ⇒ lancer les dispositifs d'écoute de façon régulière,
 - ⇒ questionner les usages des résultats des enquêtes de satisfaction dans les plans d'actions.

La démarche s'articule autour des axes suivants :

- l'enquête nationale de satisfaction placée au cœur du dispositif d'écoute (national et local) ;
- la politique de gestion des réclamations et la médiation administrative ;
- la construction d'offres d'écoute des usagers (nationales et/ou locales) complémentaires à l'enquête nationale de satisfaction. On peut citer à titre d'exemples : la mise en place expérimentale de comité d'usagers, une veille plus soutenue des réseaux sociaux, des enquêtes au moment de l'utilisation du service, à l'issue du traitement d'un dossier, après le traitement d'une réclamation, en amont ou en aval d'un aménagement d'un espace d'accueil, de la mise en place de l'accueil sur rendez-vous.

Ce dossier d'étude est consacré à la présentation des résultats du baromètre de satisfaction des allocataires 2014. L'enquête auprès des allocataires a été réalisée par un prestataire extérieur, Csa. Les analyses et la valorisation ont été réalisées en interne au sein de la Direction des statistiques et de la recherche.

Le document présente dans une première partie la méthodologie utilisée. Les parties suivantes présentent les résultats par modes de contacts, l'appréciation globale des services, la gestion des dossiers, l'offre numérique, le contact humain, les réclamations ; la dernière partie aborde la question des priorités d'action et de l'analyse de la question ouverte posée aux allocataires en fin de questionnaire « *Pour finir, qu'attendez-vous en priorité de votre Caf ?* ».

Magali Le-Tiec
Chargée d'études et de statistiques
Catherine Vérité
Chargée de recherche et d'évaluation
Cnaf - Dser
Avec la collaboration de Jérôme Gauchet
Chargé d'études au Centre de ressources
Nordppacc's

magali.le_tiec@cnaf.fr
catherine.verite@cnaf.fr
jerome.gauchet@cafamiens.cnafmail.fr

Introduction

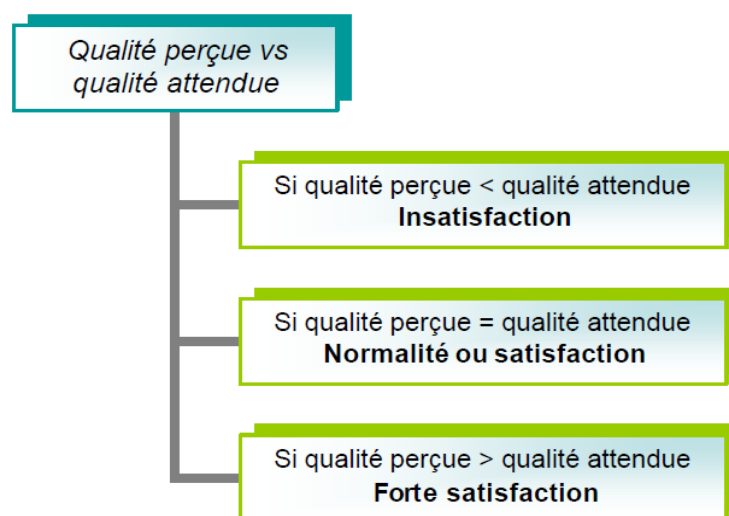
La question de la satisfaction des clients ou des usagers a mobilisé de nombreux chercheurs et des experts en marketing. Ces études et recherches montrent que la satisfaction est une notion abstraite et difficile à mesurer et que ce n'est pas un phénomène linéaire. Le concept même de satisfaction a suscité des débats et ne doit pas être confondu avec les notions de qualité de service, d'émotions et d'attitudes. Plusieurs définitions de la satisfaction coexistent. Nous en citerons deux :

- ↳ celle de Sylvie Llosa (1997) « *La satisfaction est fondée sur une comparaison de la performance perçue du service avec un standard préétabli* » (Sylvie Llosa, 1997) ;
- ↳ celle de France Qualité Publique (2004) « *La satisfaction est un jugement de valeur, une opinion, un avis qui résulte de la confrontation entre le service perçu et le service attendu* ».

Par ailleurs, la satisfaction est un processus qui repose sur trois grandes notions : comparaisons, attentes, perceptions. Selon ce modèle, lorsque la qualité perçue est inférieure à la qualité attendue, il en résulte de l'insatisfaction. Au contraire, quand la qualité perçue est supérieure à la qualité attendue, l'utilisateur ressent une forte satisfaction. Enfin, lorsque la qualité perçue est égale à la qualité attendue, l'utilisateur éprouve une simple satisfaction.

Ce modèle appelé le paradigme de la confirmation des attentes est schématisé dans la figure suivante :

Figure 1 : Le paradigme de la confirmation des attentes



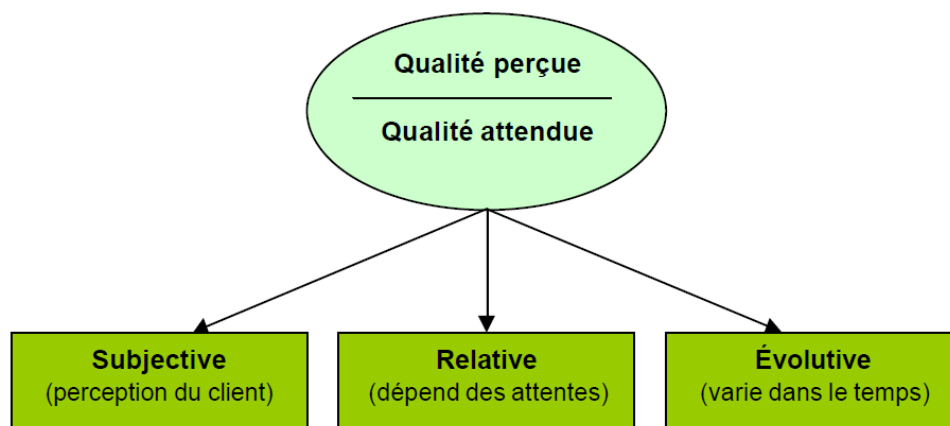
Source RAY Daniel, « *Mesurer et développer la satisfaction clients* », Éditions d'Organisation, 2001

Le terme de qualité perçue doit être compris comme « la qualité telle que la perçoit le client et non la qualité objectivement déterminée par des experts »¹. La mesure de la satisfaction consiste à recueillir l'opinion des usagers sur leurs besoins, leurs attentes et leurs expériences à l'égard des services reçus. L'analyse de ce recueil permet aux organismes de vérifier dans quelle mesure ils améliorent la satisfaction de leurs usagers.

Les enquêtes de satisfaction de la Cnaf reposent sur l'expérience réelle des allocataires. En effet, seuls les allocataires ayant eu un contact avec leur Caf au cours des douze derniers mois sont interrogés sur leur expérience des différentes dimensions du service rendu. Pour une même expérience de service, le degré de satisfaction est différent selon les allocataires.

Le schéma ci-dessous décrit les caractéristiques du jugement des usagers

Figure 2 : Jugement des usagers



Source RAY Daniel, « *Mesurer et développer la satisfaction clients* », Éditions d'Organisation, 2001

¹ Boris Bartikowski, « *La satisfaction dans les services : une vue situationnelle du poids fluctuant des éléments* », Volume 542, Études et Documents : Série Recherche, Institut d'administration des entreprises Marseille, 1999.

1 – Présentation générale et objectifs du dispositif d'enquêtes de satisfaction au cours de la COG 2013 – 2017

Institution en relation avec un public très divers tant en termes de situations sociales, de profils socio-démographiques que d'attentes vis-à-vis du service qui lui est rendu, la branche Famille du régime général de la Sécurité Sociale s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la qualité de son service.

A ce jour, la Cnaf a réalisé trois enquêtes de satisfaction en 2004, 2007 et 2011 où toutes les dimensions de la relation de service ont été enquêtées ; les allocataires ont également été interrogés sur leur image des services publics en général et des Caf en particulier.

La dernière convention d'objectifs et de gestion (COG), qui couvre la période 2013-2017, fixe des engagements de service tels que la mesure des délais de traitement des dossiers des allocataires, le pourcentage d'appels aboutis traités, l'amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique, le temps d'attente pour un accueil immédiat, l'amplitude d'ouverture de l'accueil physique etc. - et pose le principe d'une reconduction désormais annuelle de l'enquête nationale de satisfaction auprès des allocataires. En effet, afin de prendre en compte les constats et recommandations de l'enquête de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) dans son rapport de décembre 2011, la branche Famille a fait évoluer les modalités des enquêtes pour assurer une production des résultats sur un rythme annuel avec l'objectif de suivre plus régulièrement la qualité des engagements de service et les attentes des allocataires.

Le dispositif comprend ainsi la réalisation de trois baromètres annuels nationaux auprès de 10 000 allocataires, en 2014, 2015 et 2017 et une enquête représentative auprès des 101 Caf en 2016, soit 101 000 allocataires (1 000 allocataires par Caf).

Les objectifs des baromètres sont les suivants :

- apprécier et mesurer la satisfaction et l'insatisfaction des allocataires sur le service qui leur est rendu ;
- connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des allocataires en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service ;
- dégager les attentes des allocataires à l'égard des services rendus ;
- mesurer les évolutions des résultats au cours de la COG ;
- fournir des pistes de réflexion afin de préparer la prochaine COG, notamment dans sa dimension de la qualité de service.

2 – Les orientations méthodologiques

2.1 – Le mode d'administration

La Cnaf a fait le choix d'un double mode d'administration du questionnaire, par Internet et par téléphone. Le dispositif a été optimisé pour privilégier le recueil en ligne : dans un premier temps, les allocataires disposant d'une adresse mail (voir tableau 1) et ayant autorisé son utilisation ont été invités à répondre au questionnaire sur Internet. Puis une seconde phase d'enquête par téléphone a permis d'interroger les autres et ceux n'ayant pas répondu à l'invitation par mail.

L'avantage de ce double recueil est de mieux maîtriser les échantillons. En effet la collecte par Internet peut avoir des biais :

- ⇒ C'est une enquête en auto-administrée : on connaît la structure de l'échantillon de départ, mais pas celle de l'échantillon des répondants,
- ⇒ Tous les allocataires n'ont pas la même chance d'être contactés sur Internet,
- ⇒ Les taux de renseignement en adresse mail utilisable diffèrent selon les types d'allocataires,
- ⇒ Les taux de réponse sont différents selon le profil de l'allocataire.

En conséquence, l'échantillon d'allocataires répondant par Internet peut ne pas être représentatif de l'ensemble des allocataires. Dans notre étude, la phase d'enquête par téléphone a été placée après le recueil en ligne pour garantir la maîtrise des répondants et cibler les interviewés à relancer dans les strates en retard. L'enquête par téléphone a été utilisée pour corriger les biais de structure.

2.2 – Le questionnaire

Le questionnaire comprend :

- ↳ une partie fixe sur une évaluation de la satisfaction vis-à-vis du service proposé aux allocataires : l'accueil physique, l'accueil téléphonique, les courriers/courriels, le Caf.fr, la constitution et la gestion des dossiers, les réclamations, les attentes ;
- ↳ un focus sur un sujet d'actualité différent d'une année sur l'autre. En 2014 ce focus porte sur le site Caf.fr.

Les questions de satisfaction globale et par modes de contact ont été évaluées sur une échelle numérique de 0 à 10. Ce type d'échelle quantitative permet aux allocataires de mieux nuancer leur réponse et permet également d'analyser plus précisément les évolutions d'année en année. Les questions de satisfaction détaillées sont appréciées sur quatre critères selon les recommandations de l'Igas (cinq dans les précédentes enquêtes) :

- deux critères de satisfaction : « Très satisfait » et « Assez satisfait » ;

- deux critères d'insatisfaction : « Peu satisfait » et « Pas du tout satisfait ».

Une question ouverte permettant aux allocataires de faire part de leurs attentes a également été insérée. Certains verbatims seront introduits tout au long de ce dossier d'étude.

Le questionnaire est d'une durée moyenne de douze minutes.

2.3 – L'échantillon

Concernant le tirage de l'échantillon, le principe retenu a été, dans un premier temps, de répartir les Caf en trois groupes (en fonction du nombre d'allocataires noyau dur) afin de s'assurer de représenter toutes les tailles de Caf. Ensuite, à l'intérieur de ces groupes, les allocataires ont été regroupés en trois strates en fonction des prestations perçues. (via l'indicateur du poids de gestion) :

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

Pour interroger en majorité des allocataires qui contactent leur Caf, les allocataires avec un poids de gestion intermédiaire et fort (allocations logement et minima sociaux) ont été surreprésentés.

L'objectif est d'administrer le questionnaire à 10 000 allocataires à chaque baromètre : 4 000 allocataires de poids de gestion fort, 4 000 allocataires de poids de gestion intermédiaire et 2 000 allocataires de poids de gestion normal.

Pour cela un échantillon de 60 000 matricules est tiré à partir du fichier statistique trimestriel des bénéficiaires de prestations légales de juin afin de maximiser les chances d'atteindre le quota de 10 000 répondants et pour compenser les refus de participation, les coordonnées incomplètes ou incorrectes, les indisponibilités des allocataires...

3 – La passation du baromètre 2014

Le 8 septembre 2014, le prestataire en charge du terrain d'enquête, CSA, a envoyé aux 60 000 allocataires un courrier d'information contenant :

- Les dates et modalités de l'enquête,
- Les objectifs de l'enquête,
- Les moyens de contacter la hotline (téléphone et Email),
- Les droits des allocataires (refus et droit d'accès aux données),
- Le caractère anonyme du traitement des informations fournies,
- Le coupon-réponse et l'enveloppe T qui permettent de refuser de participer à l'enquête,
- Le numéro de la hotline,
- Les coordonnées téléphoniques et Email (présentes dans le fichier) affichées dans le courrier pour validation de la part des allocataires.

Seuls 3,3 % de ces courriers ont fait l'objet d'un NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée), ce qui représente un faible taux pour ce type d'étude.

Les refus ont représenté 10,3 % des personnes qui ont reçu le courrier.

Le fichier transmis au prestataire début septembre 2014 était également bien renseigné en mode de contact puisque seuls 13,1 % des allocataires n'avaient ni adresse mail, ni numéro de téléphone.

Tableau 1 : Taux de renseignement des coordonnées de l'échantillon par mode de contact

Allocataires avec ...	Poids de gestion	Poids de gestion	Poids de gestion
	fort	intermédiaire	normal
téléphone renseigné	81,70%	79,60%	85,80%
mail renseigné	54,40%	60,10%	74,10%
aucun mode de contact	13,30%	15,00%	7,80%

Une recherche en amont de la phase d'enquête au téléphone a été faite par le prestataire afin d'enrichir les contacts en numéro de téléphone. Des coordonnées ont également été mises à jour via une hotline, suite à l'envoi du courrier.

La période de passation de l'enquête, pour les trois baromètres et l'enquête, a lieu au cours des mois de septembre et d'octobre de chaque année.

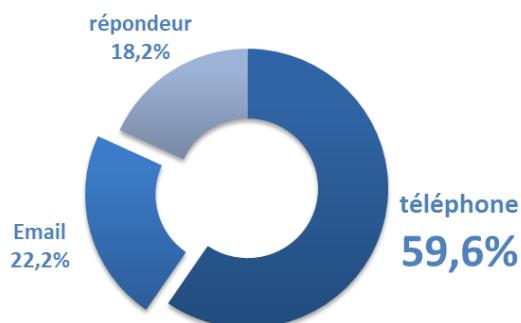
Calendrier des terrains Internet et téléphonique :

- 🕒 8 septembre : envoi des courriers annonces en métropole et dans les Dom,
- 🕒 10 septembre : ouverture de la hotline,
- 🕒 du 22 au 3 octobre : enquête Internet,
 - 22 et 23 septembre : Email d'invitation à participer à l'enquête,
 - 26 septembre : relance Email,
- 🕒 6 au 16 octobre : terrain téléphonique,
- 🕒 20 octobre : fermeture de la hotline,
- 🕒 22 octobre : fin du terrain téléphonique.

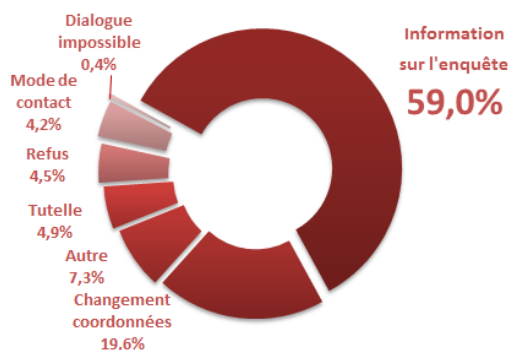
La hotline

Une hotline téléphonique (ouverte du lundi au vendredi, de 10 heures à 18 heures) et Emails a été mise en place pour guider les potentiels participants. Les appels et Emails adressés à la Hotline n'ont concerné que 1,1 % des personnes qui ont reçu le courrier d'information, soit près de 700 contacts.

Graphique 1 : Mode de contact de hotline



Graphique 2 : Motifs de contact de hotline

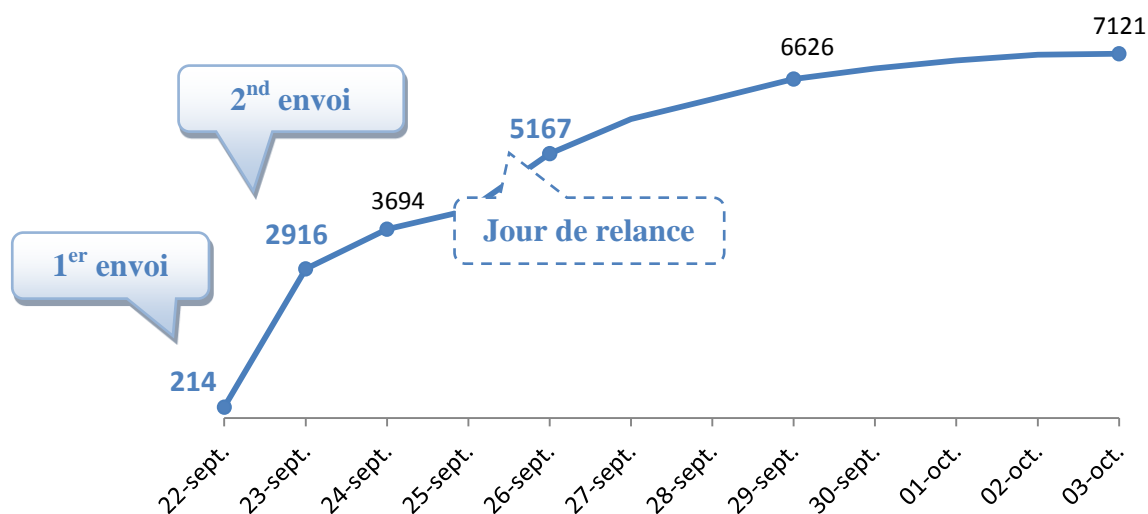


Le terrain on-line

Sur les 34 667 envois faits (en deux fois pour éviter que l'Email n'arrive dans les Spam), nous avons obtenu un taux de réponse de 20,5 % (soit 7 121 questionnaires complétés, ce qui représente 71 % de notre cible d'enquête). C'est un très bon taux sur ce type d'enquête et cela démontre l'intérêt suscité par celle-ci auprès des allocataires.

Le terrain Internet a démarré fort, avec 51,9 % de questionnaires complétés au bout de trois journées de terrain.

Graphique 3 : Courbe des interviews cumulées (Internet)



Le faible nombre de questionnaires incomplets (1,1 % des envois) est également un bon indicateur de perception du questionnaire par les allocataires. La complétude de ce dernier sur Internet ne semble pas présenter de défaut majeur susceptible de générer des interruptions dans le remplissage du questionnaire (par exemples : trop long ou trop compliqué à comprendre) et l'enquête semble également bien acceptée, puisque les répondants font l'effort d'aller jusqu'au bout du questionnaire.

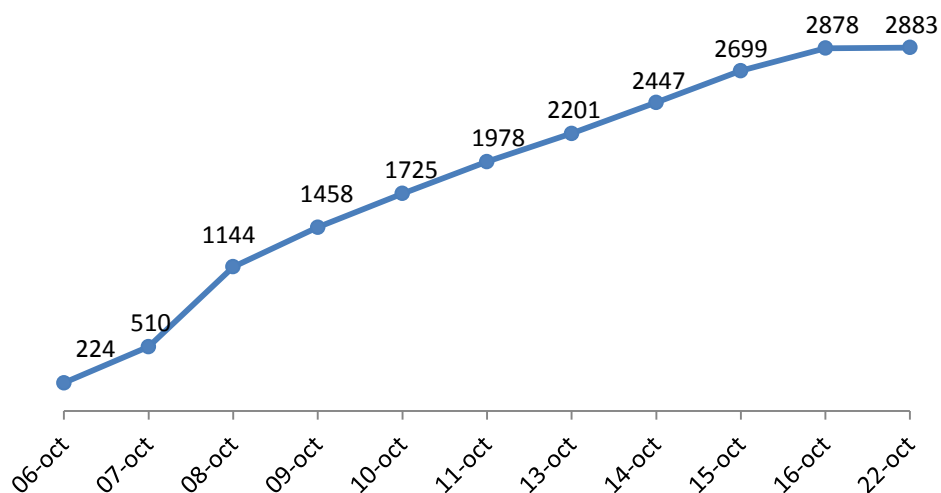
Le terrain téléphone

Une demi-journée de formation des enquêteurs a été prévue au lancement du terrain téléphone pour présenter la branche Famille, le dispositif de l'enquête, les objectifs et le déroulement du questionnaire.

Une équipe de 27 enquêteurs était en charge de la passation des questionnaires entre le 6 et le 22 octobre sur les plages suivantes :

- ↻ Samedi : 10 h 00 – 12 h 00,
- ↻ Les autres jours : 17 h 30 – 20 h 30 (avec une plage plus longue le premier mercredi du terrain téléphonique de 11 heures à 20 h 30).

Graphique 4 : Courbe des interviews cumulées (Téléphone)



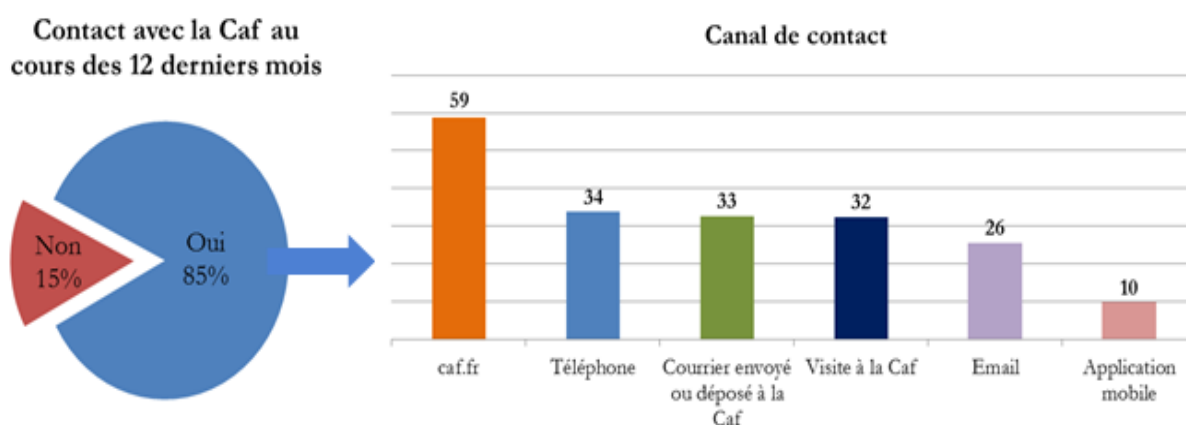
Le taux de refus de participer au téléphone a été de 12,8 %, il est un peu plus faible que les taux sur les enquêtes grand public (autour de 15 %). Le fait que les interviewés pouvaient signifier leur refus de participer à l'enquête avant l'appel grâce au courrier peut expliquer ce taux plus faible.

Partie 2

LES CONTACTS DES ALLOCATAIRES AVEC LEUR CAF : HABITUDES DE COMMUNICATION ET APPRECIATION GLOBALE DES SERVICES

1 – Les habitudes de communication des allocataires avec leur Caf

Entre octobre 2013 et octobre 2014, 85 % des allocataires déclarent avoir eu un contact avec leur Caf. Sans surprise, les bénéficiaires de prestations famille ont moins de contacts (76 % contre 87 % pour les bénéficiaires d'allocation logement et 92 % pour les allocataires les plus précaires).



Le canal le plus utilisé par les allocataires pour joindre leur Caf est le site Internet **Caf.fr** puisque près de 60 % des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent l'avoir consulté. Lorsqu'ils contactent leur Caf, les bénéficiaires d'une prestation famille ont davantage recours à ce canal. (64 % contre 57 % pour les autres).

Graphique 5 : Modes de contact pour les allocataires contactants

	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
En consultant le site Internet de la Caf	57	56	64
Par téléphone	35	33	34
Par courrier envoyé ou déposé à la Caf	34	33	31
Par une visite à la Caf	42	34	19
Par email	24	26	27
Par l'application mobile	13	9	8

Le téléphone (34 %), l'envoi de courriers (33 %) et les visites (32 %) sont ensuite les canaux les plus utilisés par les allocataires qui contactent leur Caf. En ce qui concerne les visites, un quart des allocataires qui se sont déplacés ont été accueillis sur RDV (au moment de l'enquête, l'accueil sur RDV était proposé par environ 60 % du réseau).

Les allocataires les plus précaires se sont davantage déplacés (42 %), que les bénéficiaires d'une aide au logement (34 %) et les bénéficiaires d'une prestation famille (19 %).

Il est intéressant de noter que parmi les bénéficiaires d'allocation logement se cachent deux types de profil différent. En effet, les étudiants bénéficiaires d'une aide au logement² sont ceux qui se sont le plus connectés au site Internet de la Caf (66 % contre 53 % des non étudiants de cette strate). Ce sont également eux qui contactent le moins leur Caf par téléphone lorsqu'ils doivent la joindre (28 %). Ils ont moins l'habitude de se déplacer à l'accueil physique que les non étudiants de cette strate (31 % versus 35 %), ceux qui se déplacent le moins étant les bénéficiaires d'une prestation famille (19 %).

Il faut souligner qu'en terme de nouveaux usages, ce sont les allocataires les plus précaires qui utilisent le plus l'application mobile lorsqu'ils doivent contacter leur Caf (13 % contre 9 % et 8 % respectivement pour les bénéficiaires d'une aide au logement et d'une prestation famille et 6 % pour les étudiants bénéficiaires d'une aide au logement).

Cette répartition répond à la volonté de la Branche de construire progressivement une offre de service multi canal adaptée aux attentes des allocataires, garantissant un meilleur accès aux droits et cohérente avec les ressources à mobiliser.

1.1 – La fréquence des contacts

Parmi les allocataires ayant consulté le site Internet, la moitié d'entre eux l'a visité moins d'une fois par mois. Nous constatons cependant des différences entre les strates puisque les allocataires les plus précaires semblent utiliser ce canal plus fréquemment. En effet, 67 % d'entre eux y sont allés au moins une fois par mois (respectivement 42 % pour les bénéficiaires d'une allocation logement et 37 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille).

Tableau 2 : Fréquence de contact sur le Caf.fr

	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Plusieurs fois par mois	21	31	19	14
Une fois par mois	28	36	24	24
Moins d'une fois par mois	51	33	58	63

Concernant les allocataires qui téléphonent, plus de la moitié d'entre eux ont téléphoné à leur Caf de deux à cinq fois et 15 % plus de cinq fois. Cette proportion est de 20 % pour les allocataires les plus précaires contre 11 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille.

² Parmi les bénéficiaires d'une aide au logement, 22,5 % des allocataires interrogés sont des étudiants.

Tableau 3 : Fréquence de contact par téléphone

	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
1 fois	32	27	32	38
De 2 à 5 fois	53	53	54	52
Plus de 5 fois	15	20	14	11

Plus de la moitié des allocataires qui se sont déplacés l'ont fait entre deux et cinq fois au cours des douze mois précédents l'enquête et 11 % plus de cinq fois. Cette multiplication des visites est plus élevée pour les allocataires les plus précaires avec près de 3/4 d'entre eux étant venus plusieurs fois. Les bénéficiaires d'une prestation famille, lorsqu'ils se déplacent, sont plus de la moitié à n'être venus qu'une seule fois.

Tableau 4 : Fréquence de contact par une visite à l'accueil de la Caf

	Ensemble	Poids de gestion fort	Poids de gestion intermédiaire	Poids de gestion normal
1 fois	35	27	37	54
De 2 à 5 fois	53	57	54	41
Plus de 5 fois	11	16	9	5

Comme pour les autres modes de contact, les allocataires sont près de 65 % à avoir contacté la Caf plusieurs fois par courrier, ce chiffre variant de 58 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille à 71 % pour les allocataires les plus précaires.

Tableau 5 : Fréquence de contact par un courrier déposé ou envoyé à sa Caf

	Ensemble	Poids de gestion fort	Poids de gestion intermédiaire	Poids de gestion normal
1 fois	36	29	40	42
De 2 à 5 fois	56	60	55	51
Plus de 5 fois	8	11	5	7

1.2 – Le choix du canal

Les allocataires se déplacent principalement pour obtenir un contact direct afin d'expliquer leur situation (70 % d'entre eux citent cette raison) ou parce qu'ils apportent un document et veulent le remettre en main propre (63 %). Ce dernier motif est le plus souvent cité par les allocataires les plus précaires (71 % contre 60 % pour les bénéficiaires de prestations logement et 51 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille). La proximité du point d'accueil est une raison évoquée par près d'un allocataire sur trois.

Tableau 6 : Raisons du choix du canal visite

Raison d'appel	Ensemble	Poids de gestion	Poids de gestion	Poids de gestion
		fort	intermédiaire	normal
Vous préférez le contact direct pour expliquer votre situation	71	73	70	68
Vous devez apporter des documents et vous préférez les remettre en main propre	63	71	60	51
Vous avez une réponse immédiate	53	56	49	56
C'est proche de chez vous ou de votre travail	32	35	29	28
Vous n'avez pas trouvé la réponse sur le site Internet caf.fr	24	24	23	24
Vous n'avez pas réussi à joindre votre Caf par téléphone	15	16	13	14
Autre	6	7	5	6

Le téléphone est utilisé principalement pour avoir un contact direct (66 %) et obtenir une réponse immédiate (46 %).

Tableau 7 : Raisons du choix du canal téléphone

Raisons	Ensemble	Allocataires les	Bénéficiaires	Bénéficiaires de
		plus précaires	d'allocation logement	prestations famille
Vous n'en avez pas eu besoin	61	53	57	71
Vous préférez contacter votre Caf par un autre moyen	29	35	31	22
Le coût de l'appel est trop élevé	15	20	17	9
Les horaires pour obtenir un conseiller ne sont pas adaptés	12	11	12	12
Autre	7	9	8	5

Les allocataires n'ayant pas utilisé les différents modes de contact ont été interrogés pour comprendre leurs motivations. Au-delà du fait qu'ils n'utilisent pas un certain type de canal parce qu'ils n'en ont pas eu besoin, le second motif invoqué est qu'ils préfèrent un autre canal.

Le fait de ne pas avoir les codes pour se connecter a été cité par près de 8 % des allocataires comme motif de non consultation du site Caf.fr.

Tableau 8 : Motifs de non utilisation du site Internet

Raisons	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Vous n'en avez pas eu besoin	48	31	44	68
Vous préférez contacter votre Caf par un autre moyen	23	31	25	16
Autre	20	27	21	13
Vous n'aviez pas accès à Internet à ce moment là	13	22	14	3
Vous n'avez pas vos codes pour vous connecter	8	8	9	8

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

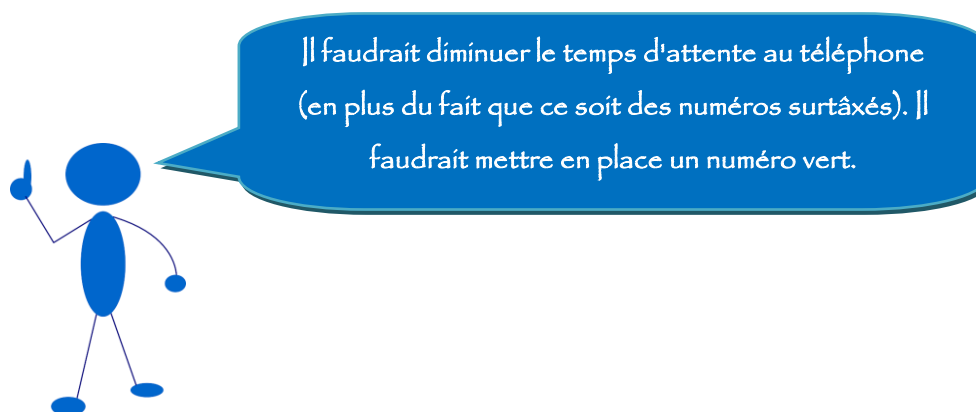


Tableau 9 : Motifs du non déplacement à l'accueil de la Caf

Raisons	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Vous n'avez pas eu besoin de le faire	63	59	59	69
Vous préférez contacter votre Caf par un autre moyen	27	30	28	25
Votre Caf est trop éloignée de votre domicile ou lieu de travail	19	24	19	16
Les horaires d'ouverture ne sont pas adaptés	17	12	19	20
Autre	6	9	6	3

Au niveau du téléphone, 15 % des allocataires n'appellent pas, car ils jugent le coût de l'appel trop élevé (20 % pour les allocataires les plus précaires, 17 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement et moins de 9 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille).

Un nouveau modèle de tarification de la téléphonie en France est prévue au 1er octobre 2015, il a pour objectif de garantir un coût d'appel téléphonique indépendant de l'outil utilisé (téléphone fixe, portable, box Internet). Dans le modèle de gestion de la branche Famille, la mise en œuvre de cette réforme va se traduire par une diminution des coûts d'appels d'en moyenne 50 % pour les allocataires. Cet effet de baisse des coûts sera renforcé par l'appel depuis l'application smartcall³.



Toutes ces améliorations seront en cours en 2015 et il devrait être possible d'en mesurer les premiers effets lors du prochain baromètre.

Tableau 10 : Motifs de non utilisation du téléphone

Raisons	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Vous n'en avez pas eu besoin	61	53	57	71
Vous préférez contacter votre Caf par un autre moyen	29	35	31	22
Le coût de l'appel est trop élevé	15	20	17	9
Les horaires pour obtenir un conseiller ne sont pas adaptés	12	11	12	12
Autre	7	9	8	5

Par ailleurs, 12 % des allocataires trouvent que les horaires des plateaux téléphoniques ne sont pas adaptés.

³ Le smartcall est une application utilisable sur les smartphones qui permet aux usagers une mise en relation téléphonique simple, rapide et directe avec leur Caf, grâce au « SVI visuel » ou des boutons d'appels contextuels ainsi que l'affichage du temps d'attente et l'enregistrement dans la file sans passer l'appel.



De la réactivité et des horaires d'ouvertures compatibles avec les horaires de travail de la majorité des allocataires

1.3 – Le multicanal

Parmi les allocataires qui ont contacté leur Caf au cours des douze mois précédant le baromètre 2014, 52 % déclarent avoir utilisé plusieurs canaux, cette proportion allant de 47 % pour les bénéficiaires de prestations famille à 57 % pour les allocataires les plus précaires. Un allocataire contactant sur quatre parmi les plus précaires a utilisé trois canaux ou plus (20 % chez les bénéficiaires d'une aide au logement et 16 % chez les bénéficiaires de prestations famille).

Tableau 11 : Nombre de canaux différents utilisés par les allocataires contactant la Caf

Nb canaux	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
1	48	43	49	53
2	31	32	31	31
Plus de 3	21	25	20	16

Lorsque deux canaux ont été utilisés par les allocataires, il s'agit principalement d'un couplage « Internet » avec un autre canal (26 % pour Internet + téléphone, 23 % pour Internet + courrier, 21 % pour Internet + visite).

Tableau 12 : Combinaison des canaux de contact lorsque les allocataires ont utilisé deux canaux

	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Internet + téléphone	26	20	26	33
Internet + courrier	23	18	25	28
Internet + visite	21	28	21	12
Téléphone + courrier	7	6	8	8
Courrier + visite	7	9	6	5
Téléphone + visite	7	9	7	4
Internet + application mobile	6	7	5	7
Visite + application mobile	1	2	1	1
Téléphone + application mobile	1	1	1	2
Courrier + application mobile	1	1	1	1

Note de lecture : 26 % des allocataires ayant utilisé deux canaux pour contacter la Caf ont utilisé le site Internet et le téléphone (l'ordre n'a pas d'importance ici)

1.4 – Les motifs de contact

Les motifs de contact avec la Caf diffèrent selon le canal utilisé par l'allocataire. En effet, les allocataires utilisent principalement le Caf.fr et le téléphone pour suivre le traitement de leur dossier, avoir un renseignement sur le paiement des prestations, se renseigner sur un droit à une prestation ou encore demander ou télécharger un formulaire. En revanche, les allocataires semblent préférer envoyer ou déposer un courrier ou se déplacer à l'accueil pour transmettre un document complémentaire ou une pièce justificative.

Les apports du numérique (Recueil des informations dématérialisées (RID), la liquidation automatique, le relevé mensuel de situation (RMS), ...) devraient permettre d'éviter des déplacements d'allocataires pour ce type de motifs.

Les travaux sur la qualité de la liquidation et la supervision associée devraient concourir à faire diminuer ce type de contact. Les dispositifs de supervision (accueil et téléphone) devraient également améliorer la qualité des renseignements fournis en amont.

Par ailleurs, la généralisation de l'accueil sur RDV et la préparation, au préalable, des RDV par téléphone vont permettre aux allocataires de venir dès la première visite avec l'ensemble des pièces nécessaires.

Ce constat peut faire écho aux avis relatifs à la complexité des prestations, des démarches et des documents inhérents.

Tableau 13 : Motifs de contact par canal

	Consultation du site caf.fr	Téléphone	Visite	Courrier
Suivre le traitement de votre dossier	50	46	33	21
Avoir un renseignement sur le paiement de vos prestations	48	45	29	12
Vous renseigner sur un droit à une prestation	44	46	40	14
Demander/télécharger une attestation ou un formulaire	44	19	29	14
Signaler un changement de situation	32	31	36	40
Déclarer vos revenus trimestriels	31	/	18	26
Faire une simulation	28	/	/	/
Envoyer un email	20	/	/	/
Transmettre un document complémentaire, une pièce justificative	18	/	54	62
Faire une demande de prestation	15	17	28	31
Faire une réclamation	8	20	17	12
Autre	5	8	7	7

Note de lecture : 50 % des allocataires qui ont consulté le site Internet de la Caf l'ont fait pour suivre le traitement de leur dossier.

Selon le type de prestation perçue, il peut exister quelques différences dans les motifs de contacts par canal. Les allocataires les plus précaires et les bénéficiaires d'une aide au logement consultent le Caf.fr davantage pour suivre le traitement de leur dossier ou avoir un renseignement sur le paiement des prestations, alors que les bénéficiaires d'une prestation famille consultent le Caf.fr en priorité pour se renseigner sur un droit à une prestation.

Par ailleurs, trois quart des allocataires les plus précaires qui se sont connectés au site Internet de la Caf y ont fait au moins une déclaration trimestrielle de ressources. Pour les visites, ce motif n'est cité que par 28 % de ces allocataires et par 48 % de ceux qui envoient ou déposent un courrier (cf. Annexe 1).

1.5 – La réitération des contacts

Après la consultation du Caf.fr ou un appel téléphonique, 36 % ont besoin de recontacter leur Caf pour le même motif. Cette proportion diminue à 29 % après une visite.

Tableau 14 : Fréquence de recontact selon le canal utilisé

Fréquence de recontact suite à ...	une consultation du site Internet	une visite	un appel téléphonique
Oui, une fois	22	16	18
Oui, plusieurs fois	14	12	18
Non	64	71	63

Le premier motif de recontact évoqué suite à une consultation du site Internet est le besoin d'avoir de nouvelles explications ou informations (50 %). Nous soulignons que près de 30 % recontactent leur Caf pour s'assurer que la demande de prestation est bien arrivée. Il y a donc toujours un fort besoin de réassurance, notamment pour les allocataires les plus précaires (35 %).

Vous trouverez les résultats détaillés par strate en Annexe 2.

La plupart du temps, les allocataires recontactent la Caf suite à une visite ou un appel, car le problème n'a pas été réglé (respectivement cité par 60 % et 63 % des allocataires concernés).

Un recontact sur cinq est lié à de la réassurance, les allocataires voulant vérifier des informations données par la Caf.

Tableau 15 : Motif de recontact en fonction du canal

Motif de recontact suite à...	une consultation du site Internet	une visite	un appel téléphonique
Le problème pour lequel vous avez contacté n'a pas été réglé	32	60	63
Vous avez eu besoin de nouvelles informations, explications	50	37	41
Vous avez voulu vérifier que la demande de prestation que vous aviez faite était bien arrivée	29	/	/
Vous avez voulu modifier ou compléter un ou des éléments de votre dossier	27	/	/
Vous n'aviez pas amené tous les documents ou les bons documents	/	24	/
Vous avez voulu vérifier des informations trouvées sur le site Internet / que l'on vous avait déjà données	20	19	20
Autre	10	13	10

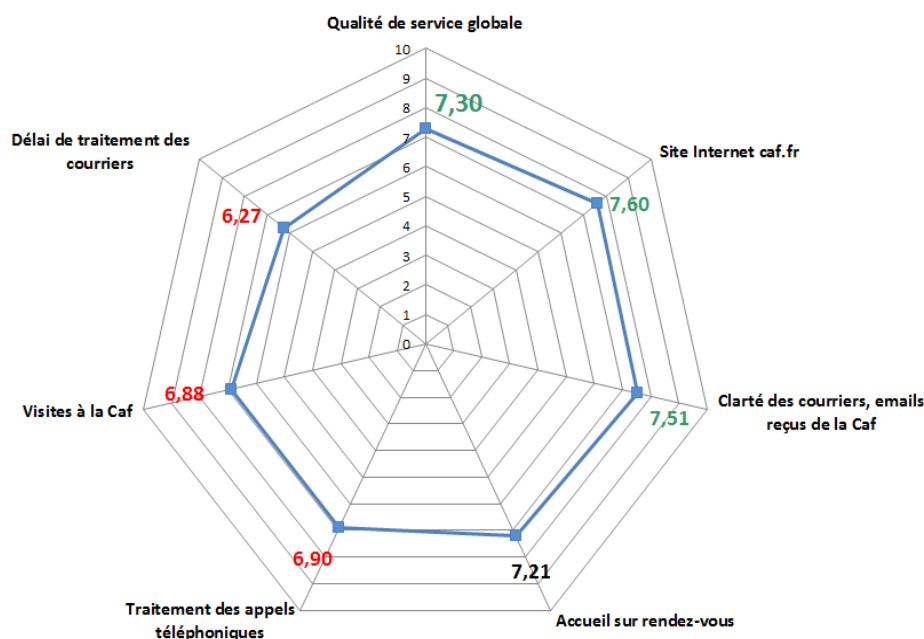


Dans l'idéal, la diminution du temps d'attente et ne pas être obligée de revenir plusieurs fois pour la même question...

2 – L’appréciation globale des services

Les allocataires évaluent la qualité de service de la Caf en moyenne à 7,3 sur 10⁴, ce qui laisse des marges d’amélioration pour les Caf. La question de satisfaction globale⁵ permet d’avoir un indicateur général d’évaluation du service fourni. À titre de comparaison en 2014, le baromètre de la qualité de l’accueil dans les services de l’État recueillait la note de 7,10⁶.

Graphique 6 : Satisfaction globale des allocataires



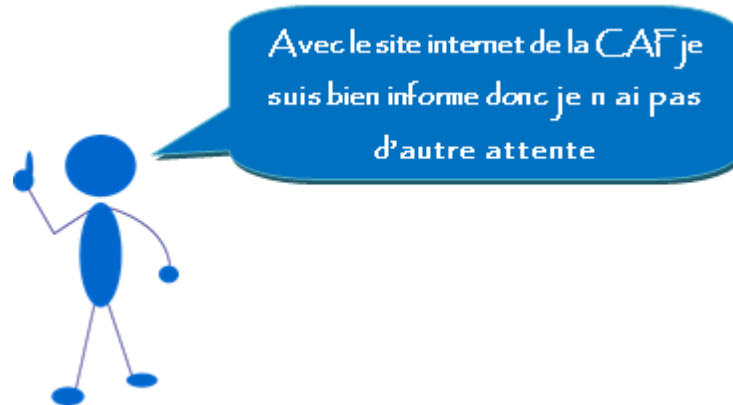
Cette note est de 7,48 pour les allocataires les plus précaires et elle est significativement plus élevée que pour les allocataires d’autres types de prestations. Les étudiants bénéficiaires d’une aide au logement sont quant à eux les moins satisfaits avec une note moyenne de 7,07. La satisfaction des bénéficiaires d’une aide au logement et de ceux percevant une prestation familiale est du même ordre avec respectivement 7,23 et 7,19 sur 10.

Le site Internet semble être le canal le plus apprécié puisque les allocataires qui l’ont utilisé au moins une fois au cours des douze derniers mois lui attribuent la note moyenne de 7,6 sur 10.

⁴ Cette note globale de 7,3/10 dépasse le seuil d’exigence de satisfaction – fixé à 7/10 – couramment retenu dans le domaine des services (source SGMAP).

⁵ La question posée était la suivante : « Globalement, quelle note de 0 à 10 donneriez-vous à la qualité des services assurés par votre Caf ? »

⁶ <http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliorer/en-fixant-des-referentiels/barometre-2014-qualite-accueil-services-publics>



Les allocataires les plus précaires sont ceux qui notent le mieux ce canal avec une moyenne de 7,8 contre 7,5 pour les bénéficiaires d'une prestation famille. Les étudiants bénéficiaires d'une aide au logement se montrent, quant à eux, les plus sévères sur ce canal en attribuant une note moyenne de 7,2 (contre 7,5 pour les non étudiants de cette strate).

Tableau 16 : Appréciation de l'offre de service des Caf (note/10)

Offre de service	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Qualité de service globale	7,30	7,48	7,23	7,19
Site Internet caf.fr	7,60	7,79	7,52	7,49
Clarté des courriers, emails reçus de la Caf	7,51	7,60	7,44	7,48
Accueil sur rendez-vous	7,21	7,33	7,20	6,80
Traitement des appels téléphoniques	6,90	7,01	6,80	6,89
Visites à la Caf	6,88	7,11	6,77	6,54
Délat de traitement des courriers	6,27	6,56	6,17	6,01

Les allocataires semblent également apprécier la clarté des courriers ou e-mails reçus de la Caf (note moyenne de 7,51). Cette assertion se vérifie pour les allocataires les plus précaires, pour les bénéficiaires d'aide au logement hors étudiants, pour les bénéficiaires de prestations famille mais pas pour les étudiants. En effet ces derniers plébiscitent la clarté des courriers et donnent la meilleure note de satisfaction à cet item (7,48 contre 7,22 pour le site Caf.fr qui arrive en seconde position). Ces résultats sont tout de même à nuancer sachant qu'il est probable que cette note soit corrélée à la nature de la prestation. Les courriers relatifs aux aides au logement sont, en général, moins complexes que les autres courriers adressés aux allocataires.

Au niveau de la strate des bénéficiaires d'une prestation famille, l'écart entre allocataires des seules AF⁷ et les autres allocataires de la strate est manifeste sur la clarté des courriers, où la satisfaction des premiers est significativement supérieure aux seconds.

⁷ Parmi les bénéficiaires de prestations famille, 49 % des allocataires interrogés ne perçoivent que les allocations familiales et 21 % des allocataires interrogés ne perçoivent que la Paje.

Pour les bénéficiaires de la Paje, la situation est l'inverse de celle des allocataires bénéficiant seulement des allocations familiales. En effet, ils sont moins satisfaits que les autres allocataires, pour la qualité des services et tout particulièrement pour la clarté des courriers.

Les allocataires sont en revanche beaucoup plus critiques vis-à-vis du délai de traitement des courriers (6,27), des visites et du téléphone (6,9).

Le délai de traitement des courriers recueille les moins bonnes notes en termes de satisfaction et ceci quelle que soit la strate de la population étudiée. Néanmoins, en opérant une décomposition de ces résultats par strate, force est de constater que les étudiants se montrent plus sévères que les autres allocataires en ce qui concerne cette thématique. En effet, les étudiants bénéficiaires d'une aide au logement accordent une note de 6 sur 10 à cet item, appréciation significativement inférieure à celle accordée par les bénéficiaires d'aide au logement non étudiant ou à celle accordée par les allocataires les plus précaires.

Les bénéficiaires d'une prestation famille et les étudiants bénéficiaires d'une aide au logement sont les plus critiques sur l'accueil physique avec une note moyenne respective sur ce canal de 6,54 et 6,46 contre 7,11 pour les allocataires les plus précaires et 6,86 pour les non étudiants bénéficiaires d'une aide au logement.

Concernant le traitement des appels téléphoniques, les seuls bénéficiaires d'une aide au logement non étudiants donnent une note moyenne de 6,87 alors que les étudiants se montrent de nouveau les plus sévères dans leur notation avec 6,55/10 pour ce canal.

L'accueil sur rendez-vous obtient un score de 7,21/10, ce qui est tout à fait correct dans une phase de mise en place partielle. Après les allocataires les plus précaires (7,33), les allocataires bénéficiaires d'aide au logement sont ceux qui donnent la meilleure note de satisfaction à l'accueil sur rendez-vous (7,2). Mais au sein de cette strate de population il est à noter que les étudiants n'ont pas le même comportement que les bénéficiaires d'aide au logement hors étudiants. Ces derniers attribuent la note de 7,28 sur 10 à l'accueil sur rendez-vous, alors que les étudiants accordent 6,77 sur 10.

Par ailleurs, aucun écart significatif dans l'évaluation de la qualité de service globale n'a été constaté entre les allocataires qui ont contacté la Caf et ceux qui ne l'ont pas fait.

Il existe cependant des différences significatives pour les strates des bénéficiaires d'allocations logement et les bénéficiaires de prestations famille. En effet, dans la strate bénéficiaires de prestations famille les « contactants » semblent plus satisfaits de la qualité du service global assuré par leur Caf que les allocataires ne l'ayant pas contacté (note moyenne de 7,2 versus 7). C'est le contraire pour les bénéficiaires d'allocations logement où les « contactants » sont relativement moins satisfaits que les « non contactants » (7,2 versus 7,4).

Enfin, les allocataires « multicanaux » sont globalement moins satisfaits de la qualité de service offerte par la Caf que les allocataires ayant utilisé qu'un seul mode de contact (note moyenne de 7,18 contre 7,47), et ce quelle que soit la strate d'appartenance.

Tableau 17 : Satisfaction globale des allocataires « monocanal » ou « multicanaux »

	Allocataires "monocanal"	Allocataires "multicanaux"
Ensemble	7,47	7,18
Allocataires les plus précaires	7,68	7,34
Bénéficiaires d'allocation logement	7,35	7,09
Bénéficiaires de prestations famille	7,40	7,10

ZOOM sur les allocataires insatisfaits

Qui sont-ils ? Que pensent-ils de la qualité des services proposés par la Caf ?

On considère que les allocataires ayant donné une note inférieure ou égale à 5 sont des allocataires insatisfaits de la qualité globale de service, soit 15 % de la population. Cette proportion variant de 13,7 % pour les allocataires les plus précaires à 16,1 % pour les étudiants bénéficiaires d'une aide au logement (15,5 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille et 15,7 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement non étudiant).

Ils contactent globalement moins la Caf que les allocataires satisfaits puisque 17,6 % des insatisfaits ont déclaré n'avoir pas contacté la Caf au cours des douze derniers mois alors qu'ils ne sont que 13,2 % parmi les satisfaits. Ces allocataires non-contactants sont majoritairement des allocataires sans emploi et qui ont eu une mauvaise expérience avec la Caf : « que la Caf soit disponible et être à l'écoute des personnes qui souffrent », « Je n'attends plus rien. Vu que l'on a supprimé mes droits après avoir eu un contrôle je n'en garde pas un bon souvenir. Entretien intrusif et pas sympathique ».

Lorsque ces allocataires insatisfaits contactent la Caf, ils consultent moins le Caf.fr que ceux qui sont satisfaits de la qualité de service globale (51 % versus 60 %). En revanche, ils utilisent plus le téléphone (42 % versus 32 %), le courrier (43 % versus 31 %) et la visite (38 % versus 31 %).

Au niveau de l'appréciation des services, il est intéressant de constater que les allocataires insatisfaits sont très critiques vis-à-vis de l'ensemble des canaux. En effet aucun critère ne dépasse la note moyenne de 6/10, les notes allant de 3,73 pour le délai de traitement des courriers à 5,93 pour le site Internet Caf.fr. Sur ce dernier item même les allocataires les plus satisfaits de la qualité de service globale sont moyennement satisfaits de la rapidité de traitement, car ils attribuent une note 6,9/10.

	Qualité de service globale		
	Insatisfait	Satisfait	Ensemble
Qualité de service globale	4,35	7,86	7,30
Site Internet caf.fr	5,93	7,87	7,60
Clarté des courriers, emails reçus de la Caf	5,30	7,87	7,51
Accueil sur rendez-vous	5,17	7,76	7,21
Traitement des appels téléphoniques	4,49	7,49	6,90
Visites à la Caf	4,65	7,38	6,88
Délai de traitement des courriers	3,73	6,90	6,27

Quel que soit le canal utilisé, plus l’allocataire multiplie les contacts au cours des douze derniers mois précédents l’enquête et plus il a de risque d’être insatisfait de la qualité de service globale :

- Caf.fr : 12 % d’insatisfaits parmi les allocataires qui se sont connectés moins d’une fois par mois contre 17 % pour ceux qui y vont plusieurs fois par mois ;
- Téléphone : 10 % d’insatisfaits parmi les allocataires qui ont appelé une seule fois contre 36 % pour ceux qui ont appelé plus de cinq fois ;
- Visite : 14 % d’insatisfaits parmi les allocataires qui se sont déplacés une seule fois, contre 30 % pour ceux qui se sont déplacés plus de cinq fois ;
- Courrier : 13 % d’insatisfaits parmi les allocataires qui ont envoyé ou déposé une seule fois un courrier contre 31 % pour ceux qui l’ont fait plus de cinq fois.

De la même manière, le recontact pour un même motif est générateur d’insatisfaction quel que soit le canal :

- Caf.fr : on trouve seulement 7 % d’insatisfaits parmi les allocataires qui n’ont pas eu besoin de recontacter la Caf pour le même motif contre 15 % pour ceux qui en ont eu besoin une fois et 39 % pour ceux qui en ont eu besoin plusieurs fois ;
- Téléphone : on trouve 9 % d’insatisfaits parmi les allocataires qui n’ont pas eu besoin de recontacter la Caf pour le même motif contre 22 % pour ceux qui en ont eu besoin une fois et 44 % pour ceux qui en ont eu besoin plusieurs fois ;
- Visite : on trouve 11 % d’insatisfaits parmi les allocataires qui n’ont pas eu besoin de recontacter la Caf pour le même motif contre 22 % pour ceux qui en ont eu besoin une fois et 43 % pour ceux qui en ont eu besoin plusieurs fois.

Enfin, les allocataires insatisfaits déclarent davantage que la qualité de service se dégrade ou ne change pas (20 % vs 3 %). Parmi ceux qui déclarent que le service ne s’améliore pas, les attentes en termes d’amélioration de la qualité des services portent sur :

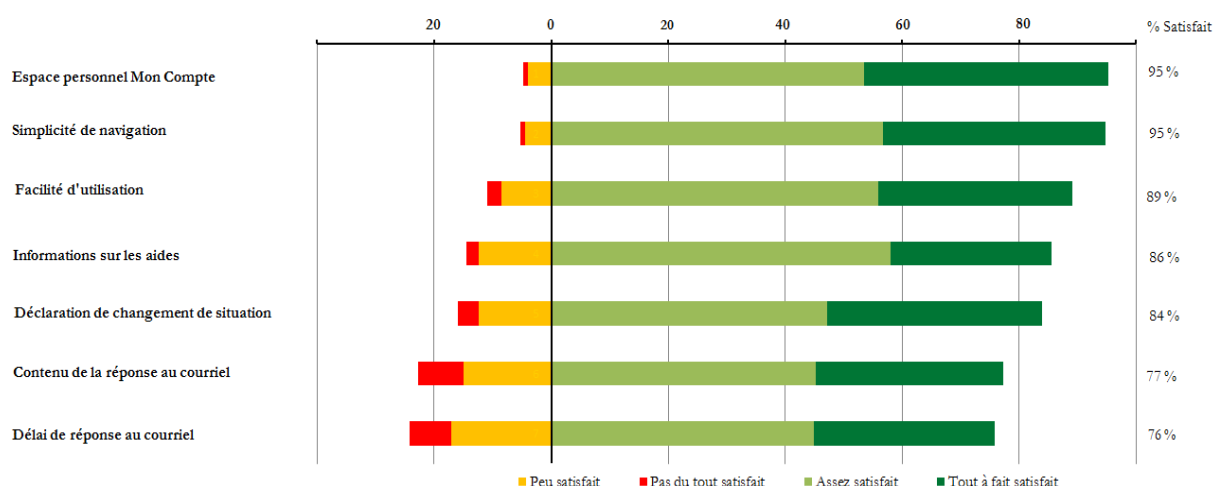
- L’accueil à la Caf : 43 % insatisfaits vs 28 % satisfaits,
- Le téléphone : 48 % insatisfaits vs 34 % satisfaits,
- Les courriers ou informations reçues de la Caf : 55 % insatisfaits vs 34 % satisfaits,
- Le site Internet : 26 % insatisfaits vs 20 % satisfaits,
- Autres : 20 % / 16 %.

Partie 3

LES ALLOCATAIRES FACE AU DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE NUMERIQUE (CAF.FR, APPLICATION MOBILE, ...)

Rappelons que près de 60 % des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent avoir consulté le site Caf.fr au cours des douze derniers mois. À l'usage, tous types d'allocataires confondus, plus de 9 allocataires sur 10 apprécient la simplicité de navigation du Caf.fr et ils sont autant à juger facile la demande de prestation en ligne.

Graphique 7 : Satisfaction du site Internet de la Caf



L'espace « mon compte » est également très apprécié des allocataires (95 % de ceux l'utilisant en sont satisfaits). Le jugement sur la déclaration de changement de situation et sur les informations sur les aides est plus nuancé (respectivement 16 % et 14 % d'allocataires insatisfaits). Le détail des satisfactions par strate est présent en Annexe 3.

Près d'un quart des allocataires qui ont envoyé un e-mail sont insatisfaits du délai de réponse et du contenu de la réponse qui leur est apportée. Plusieurs réponses seront prochainement apportées par la Branche :

- ✎ des appels d'offre seront publiés à moyen terme pour mettre à disposition du réseau à la fois un dispositif de distribution des courriels sortants et un outil de gestion des courriels entrants. Ce dernier comportera un moteur de recherche capable de trouver directement la réponse aux allocataires sur le site Internet quand cela sera possible et proposera des réponses types aux agents dans les autres cas, afin d'améliorer la pertinence et la rapidité des réponses aux courriels ;

↳ la prise en charge progressive des réponses aux courriels par les plateformes de service permettra également de favoriser la réduction des délais de réponse, la mise en place du relevé mensuel de situation devrait diminuer le flux papier et ainsi mieux prendre en compte le flux de courriels.

Le focus 2014 a permis d'interroger les allocataires sur l'offre numérique (simulations, application « Mon Compte » pour mobile et dématérialisation).

Parmi les allocataires qui se sont connectés au Caf.fr au cours des douze mois précédant l'enquête, 27,5 % ont déclaré y avoir fait une simulation. La prestation la plus simulée est l'aide au logement (citée par 70 % des allocataires ayant fait une simulation), cette dernière étant réalisée essentiellement par les allocataires percevant une aide au logement mais pas uniquement.

Tableau 18 : Prestations simulées sur le Caf.fr

Prestation simulée sur le caf.fr	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
L'aide au logement	70	63	85	57
Le RSA	28	55	21	10
La Paie	20	9	9	46

Le RSA a également été l'objet d'une simulation par plus d'un quart des allocataires ayant fait au moins une simulation.

Après cette étape, plus de la moitié des allocataires ont fait une demande de prestations.

L'année 2014 a été marquée par la prise en main par les usagers de l'offre mobile qui a été téléchargée plus de 1,5 millions de fois.

Fin 2014, environ un allocataire sur deux se connecte au Caf.fr depuis un smartphone ou une tablette.

Sur la question de l'équipement, 62 % des allocataires possèdent une tablette ou un smartphone, 52 % chez les allocataires précaires, 63 % parmi les bénéficiaires d'aide au logement (77 % pour les étudiants contre 58 % pour les non étudiants) et 72 % au sein des bénéficiaires de prestations famille.

Les plus de 60 ans sont moins équipés puisque seulement 27 % d'entre eux possèdent un smartphone ou une tablette contre 64 % pour le reste de la population.

La moitié de ceux disposant d'un appareil mobile disent connaître l'application : 65 % chez les allocataires précaires, 50 % parmi les bénéficiaires d'aide au logement (34 % pour les étudiants contre 55 % pour les non étudiants), et 40 % au sein des bénéficiaires de prestations famille.

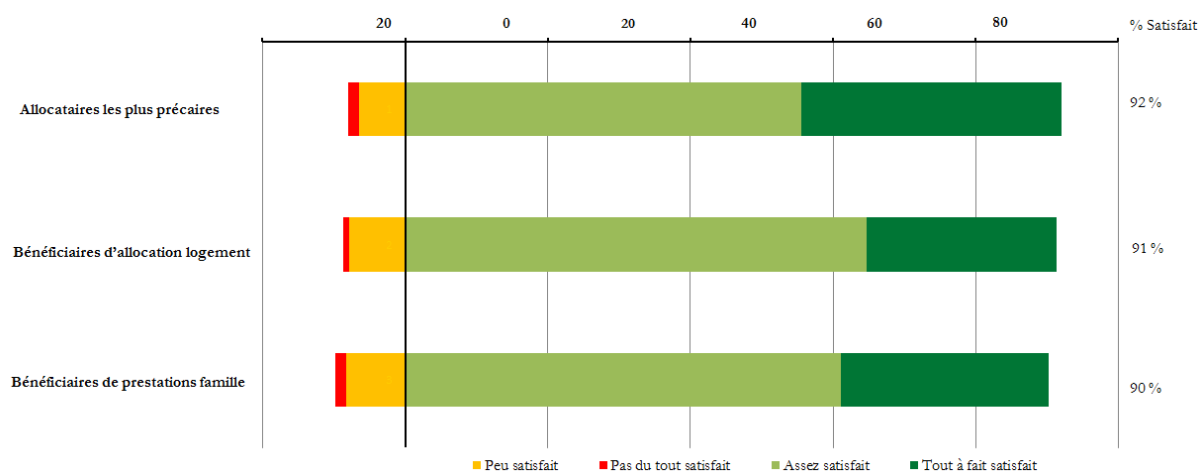
Mais seulement 28 % d'entre eux ont téléchargé l'application : 42 % chez les allocataires précaires, 27 % parmi les bénéficiaires d'aide au logement (31 % pour les étudiants contre 15 % pour les non étudiants), et 19 % au sein des bénéficiaires de prestations famille.

La Cnaf accorde une importance particulière à l'observation des évolutions d'usages en mobilité de ses publics :

- mise en place d'un tableau de bord des offres numériques afin d'analyser l'utilisation des services en ligne ;
- veille du site Caf.fr et de l'application à partir de tests utilisateurs.

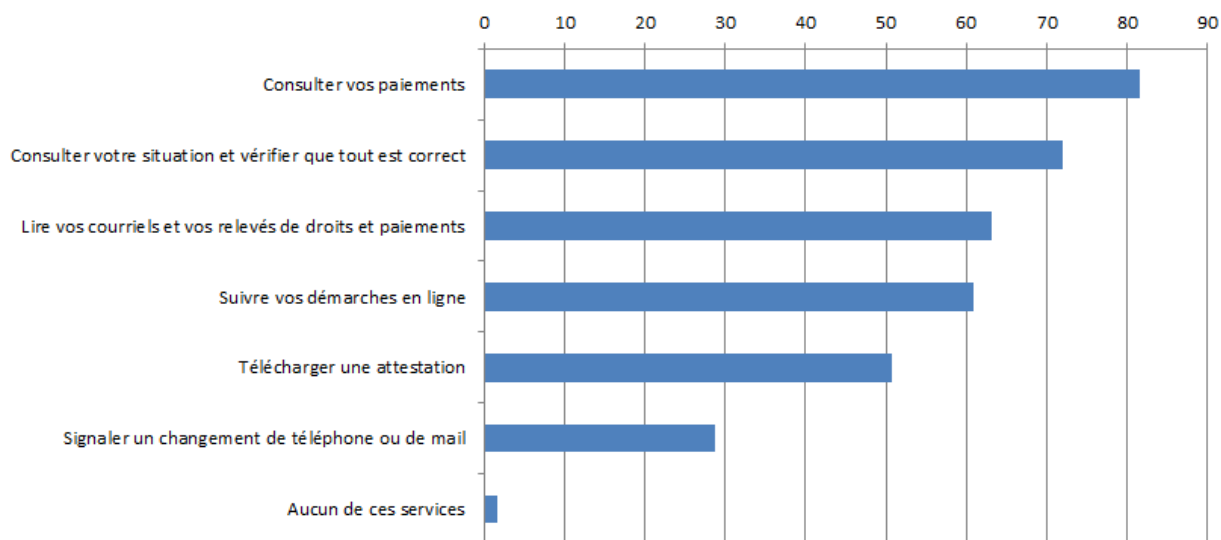
Pour les premiers allocataires qui ont utilisé l'application « Mon compte » (10 % des allocataires contactants), une grande majorité d'entre eux (94 %) ont apprécié sa simplicité d'utilisation, 91 % sont satisfaits de l'éventail des services proposés.

Graphique 8 : Satisfaction concernant l'éventail des services proposés par l'application mobile

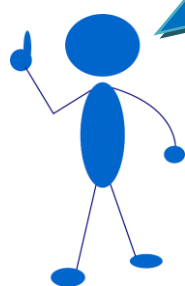


Ces mobinautes utilisent l'application essentiellement pour consulter leurs paiements (82 %). 72 % l'utilisent comme moyen de réassurance pour vérifier que tout est correct et un peu plus de 60 % prennent connaissance de leurs courriels, de leur relevé de droits.

Graphique 9 : Services utilisés par les mobinautes



L'application mobile est également consultée pour suivre les démarches en ligne (61 %), et télécharger une attestation (51 %). Cette nouvelle offre semble donc être bien prise en main par les utilisateurs. Globalement, les services proposés par l'application sont davantage utilisés par les allocataires les plus précaires (cf. Annexe 4).



J apprécie beaucoup l'application téléphone et d'être prévenu par email. Pour moi la priorité c'est la clarté, la rapidité de traitement et un endroit facile d'accès pour voir son compte et toutes les infos qui y sont rattachées. Je suis très satisfaite de la caf. Continuez dans ce sens !

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

Sur la question des modalités d'information sur les nouveaux courriers disponibles sur l'espace « Mon Compte », les allocataires privilégient l'e-mail et le SMS.

Tableau 19 : Choix du canal pour recevoir l'information d'un nouveau courrier dans l'espace personnel Mon compte

	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Par email	77	73	79	80
Par SMS	41	47	41	35
Par une alerte ou notification de l'application Mon Compte	16	21	15	10
Ne sait pas	3	4	3	3
Ne souhaite pas être informé	2	1	2	2

Note de lecture : 77 % des utilisateurs d'une offre numérique souhaiteraient être alertés lorsqu'un nouveau courrier ou une nouvelle information est disponible dans leur espace personnel « Mon compte » par un email.



Depuis 2015, des axes d'évolution sont engagés visant à enrichir l'offre proposée aux allocataires :

- ⇒ la notion de parcours (logement, Rsa) pour certains évènements de vie ou certains profils usagers ;
- ⇒ la réduction du nombre de formulaires « papier » à remplir et à envoyer : suppression de la déclaration de situation attachée aux formulaires de demande de prestation pour les allocataires et l'avis de changement de Caf pour les modifications d'adresse en ligne ;
- ⇒ la préparation du relevé mensuel de situation en ligne (RMS) ;
- ⇒ la généralisation du recueil d'informations dématérialisée (RID) qui permettra à l'utilisateur de transmettre les informations ou pièces réclamées par la Caf directement via son compte en ligne ;
- ⇒ le développement des espaces numériques dans les lieux d'accueil des Caf ;
- ⇒ la mise en place d'un nouveau système d'authentification permettant aux usagers de se connecter à partir d'un mot de passe personnalisé plus facile à retenir et garantissant un bon niveau de sécurité ;
- ⇒ l'enrichissement de nouveaux services pour l'offre mobile (par exemples : des alertes pour informer l'utilisateur des nouveautés sur son compte, la possibilité de transmettre des pièces via l'application, la déclaration trimestrielle de ressources RSA sur mobile...) et l'intégration dans l'application mobile de téléprocédures simples (déclaration de scolarité, de conservation du logement...).

ZOOM sur les allocataires insatisfaits

Que pensent-ils de l'offre numérique proposée par la Branche ?

Petit rappel, 51 % des insatisfaits de la qualité des services de la Caf ont utilisé le Caf.fr au cours des douze mois précédant l'enquête. Ils attribuent une note moyenne de 5,9 à ce canal (7,6 pour l'ensemble des allocataires).

Comment apprécient-ils plus précisément ce canal de communication ?

- La simplicité de navigation : 20 % des allocataires insatisfaits de la qualité de service globale sont également insatisfaits de cet item contre à peine 3 % pour les allocataires globalement satisfaits des services assurés par la Caf ;
- La facilité d'utilisation du site Internet pour faire la demande de prestation : 26 % d'insatisfaits contre 7 % pour ceux qui sont globalement satisfaits des services assurés par la Caf ;
- L'espace personnel « Mon Compte » : 18 % d'insatisfaits contre 2 % pour ceux qui sont globalement satisfaits des services assurés par la Caf ;
- La déclaration de changement de situation : 40 % d'insatisfaits contre 12 % ;
- Les informations sur les aides : 39 % d'insatisfaits contre 11 % ;
- Le délai de réponse à l'email : 55 % d'insatisfaits contre 18 % ;
- Le contenu de la réponse apportée à l'email : 57 % d'insatisfaits contre 15 %.

Partie 4

LES ALLOCATAIRES ET LE BESOIN DE CONTACT HUMAIN

A l'heure du « tout numérique » et de la définition d'objectifs en termes de dématérialisation, force est de constater qu'un certain nombre d'allocataires ont besoin d'un contact humain, qu'il soit téléphonique ou à l'accueil physique, afin de gérer leur dossier. Comme cela a pu être présenté auparavant, un tiers des allocataires ayant contacté leur Caf pendant les douze mois précédant l'enquête, déclarent s'être rendus à l'accueil de celle-ci. Cette proportion est similaire en ce qui concerne les allocataires ayant utilisé le téléphone comme canal de communication (34 % des contactants). Si l'on prend les répétitions de ces contacts, il apparaît clairement qu'il subsiste un besoin en termes de contact humain.

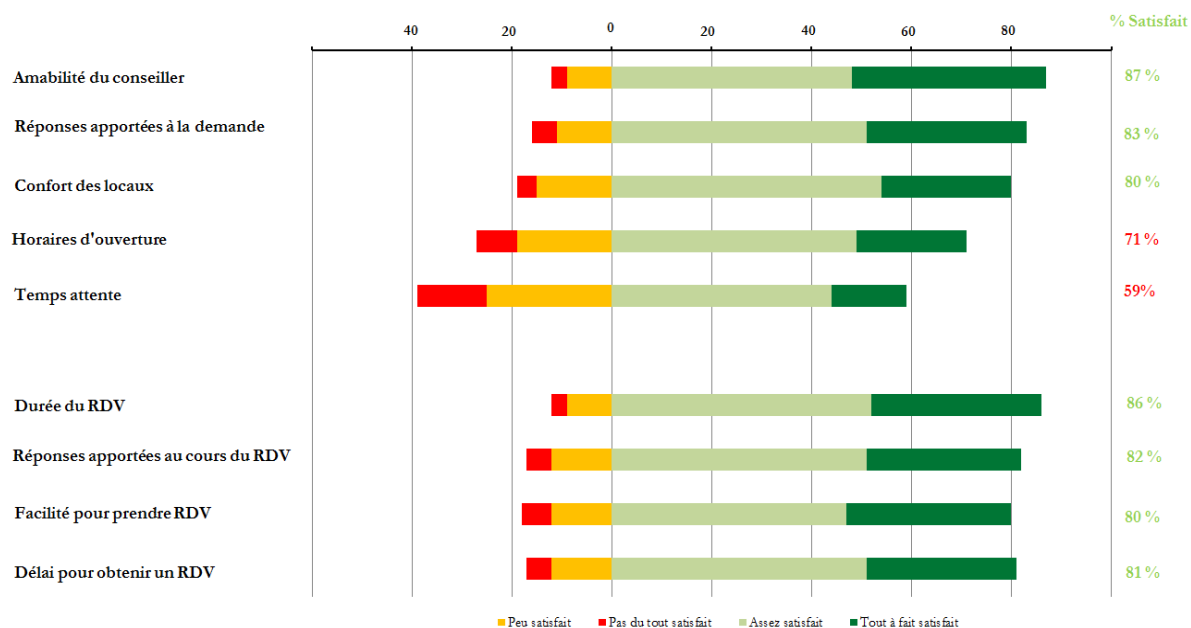
Les canaux de communication « classiques » (en opposition aux canaux de communication numériques) ne sont donc pas à négliger. Ils sont privilégiés par une part non négligeable de la population allocataire.

1 – La visite à l'accueil

Un tiers des allocataires ayant contacté leur Caf a déclaré s'être déplacé à l'accueil de sa Caf au cours des douze mois précédant l'enquête.

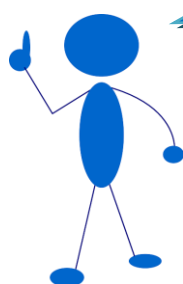
Environ un quart d'entre eux ont pris et obtenu un rendez-vous avec un conseiller Caf. Ce résultat est à mettre en perspective avec la mise en place récente et partielle de l'offre d'accueil sur rendez-vous. Ce score devra être regardé avec intérêt en 2015 quand tout le réseau proposera cette possibilité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

Graphique 10 : Satisfaction des allocataires sur l'accueil physique



Les graphiques par strate se trouvent en Annexe 5.

Toujours au niveau de la politique d'accueil, le temps d'attente est un élément d'insatisfaction pour 40 % des allocataires. La montée en puissance de l'accueil sur rendez-vous avec une première échéance en juin 2015 pour l'ensemble du réseau devrait permettre de réduire le temps d'attente.

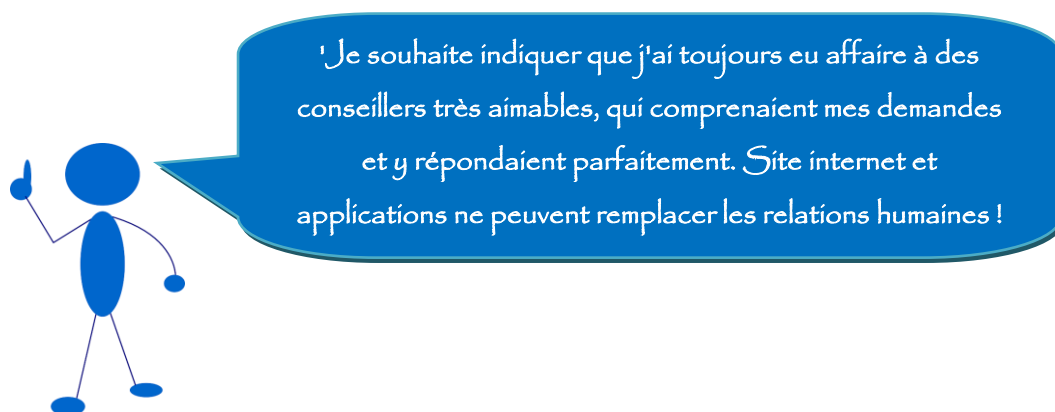


J'attends qu'il y ait moins d'attente à la CAF j'y suis allé à 10h, je suis reparti il était 12h30

Des appréciations positives sont émises sur le confort des locaux (80 %).

Ce résultat est le fruit des travaux menés dans les précédentes Cog et qui s'est poursuivi avec la diffusion, en septembre 2013, de préconisations en matière d'organisation des espaces d'accueil en lien avec la doctrine. Les réorganisations actuelles portent principalement sur le développement d'espaces multi-services.

Les réponses apportées (84 %) et l'amabilité du conseiller (87 %, dont 39 % d'allocataires très satisfaits) sont des éléments également bien notés par les allocataires se déplaçant à l'accueil.



Cette appréciation confirme les tendances constatées lors des précédentes enquêtes de satisfaction et valide la stratégie de la Branche en matière d'appui aux métiers :

- ↳ actions de formation des conseillers de service à l'utilisateur et de perfectionnement des gestionnaires-conseils,
- ↳ positionnement de Caf pivots pour l'appui aux métiers afin d'offrir aux organismes une véritable coordination des ressources pour les formations techniques en renfort des centres régionaux de formation,
- ↳ mise à disposition des Caf de bases formation tant pour Nîmes que pour le Caf.fr, mais aussi de modules nationaux de perfectionnement portant sur les principales difficultés rencontrées par les gestionnaires conseil.

Les horaires d'ouverture satisfont 72 % des allocataires, mais cette appréciation est variable selon le profil des allocataires : 77 % pour les plus précaires, 69 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement et 66 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille.

A l'issue d'un important travail réalisé en étroite association avec le réseau, la nouvelle politique d'accueil de la branche Famille est en cours de déploiement dans l'ensemble des Caf et participe à la refonte de la relation de service engagée depuis 2010. La démarche entreprise vise à :

- ↳ organiser les nombreuses transformations de l'offre d'accueil qui portent à la fois sur la présence de la Branche sur le territoire, l'organisation de l'accueil physique, la sécurité et la gestion des incivilités, l'accueil sur rendez-vous et les offres digitales d'accueil, les indicateurs, les métiers du service à l'allocataire ;
- ↳ structurer l'approche de la Branche à partir de la notion d'accessibilité aux services. Afin d'adapter la présence sur le territoire aux évolutions en cours et d'assurer un service adapté sur l'ensemble du territoire, la branche Famille souhaite ainsi délivrer son offre d'information générale dans chaque « Bassin de vie » en s'appuyant sur son réseau et celui de ses partenaires ;
- ↳ développer le partenariat relais de facilitation numérique et/ou administrative afin d'améliorer l'accessibilité aux services et optimiser le maillage territorial de l'offre Caf (les maisons de services au public, La Poste, certains centres sociaux, les réseaux associatifs, etc.). Un kit de formation à destination des partenaires sera proposé au 1er semestre 2015.
- ↳ offrir de véritables « espaces multiservices » dans les accueils des Caf afin de répondre aux attentes d'autonomie des usagers dans l'accès aux services numériques ;
- ↳ faciliter l'accès aux services et aux droits au travers de la généralisation de l'accueil « sur rendez-vous » qui permet aux usagers de ne pas attendre, et facilite la prise en compte des situations sociales de fragilité et le traitement approprié des dossiers les plus complexes ;
- ↳ proposer des « rendez-vous des droits » quand cela s'avère nécessaire et mettre en œuvre des parcours attentionnés pour aider les allocataires à faire face à certains événements de vie ;
- ↳ enfin, un guide favorisant l'accessibilité des services aux personnes en situation d'handicap a été diffusé dans le réseau.

ZOOM sur les allocataires insatisfaits Que pensent-ils de l'accueil dans leur Caf ?

Petit rappel, 38 % des insatisfaits de la qualité des services de la Caf ont utilisé le Caf.fr au cours des douze mois précédant l'enquête. Ils attribuent une note moyenne de 4,65 à ce canal (6,88 pour l'ensemble des allocataires) 5,17 à l'accueil sur rendez-vous (7,21 pour l'ensemble des allocataires).

Comment apprécient-ils plus précisément ce canal de communication ?

- Le temps d'attente : 64 % des allocataires insatisfaits de la qualité de service globale sont également insatisfaits de cet item contre 35 % pour les allocataires globalement satisfaits des services assurés par la Caf ;
- Le confort des locaux : 37 % d'insatisfaits contre 15 % ;
- La réponse apportée à la demande : 49 % d'insatisfaits contre 9 % ;
- L'amabilité du conseiller : 36 % d'insatisfaits contre 7 % ;
- Les horaires d'ouverture : 48 % d'insatisfaits contre 24 %.

Du fait du déploiement partiel de l'accueil sur rendez-vous au cours de cette année, les effectifs sont trop faibles pour réaliser des analyses sur cette sous-population.

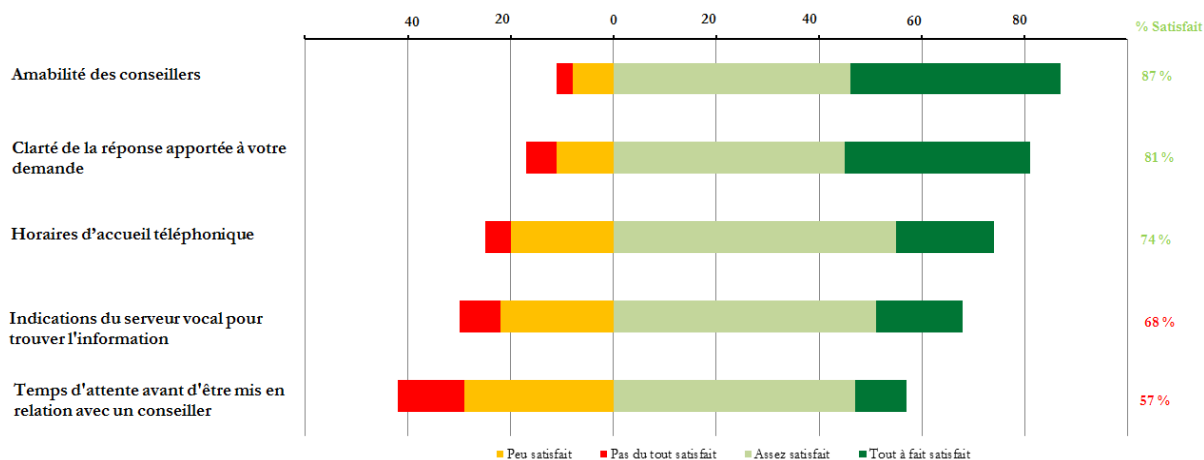
2 – Le téléphone

Pour mémoire, 34 % des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent avoir eu un contact téléphonique avec leur Caf au cours des douze derniers mois.

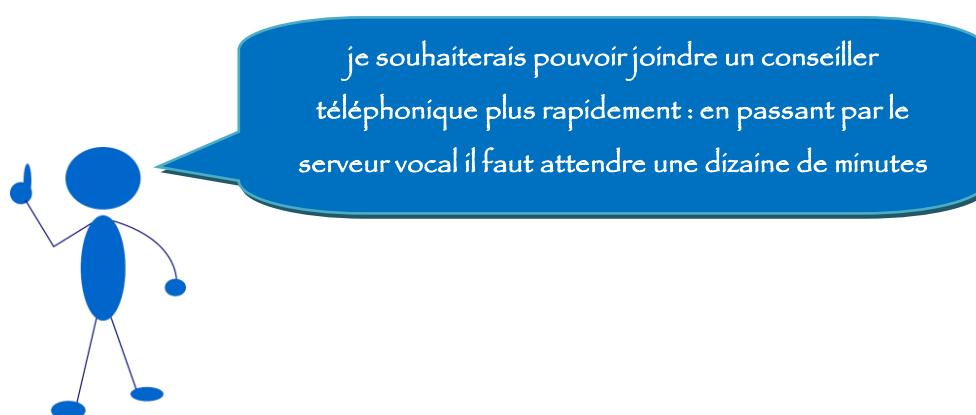
Près d'un tiers d'entre eux n'est pas satisfait des indications du SVI pour trouver l'information recherchée. Il convient de souligner que l'enquête a été diligentée durant la période de bascule technique qui comporte des temps de moindre fiabilité. Un temps d'apprentissage est sans doute également nécessaire pour les allocataires. Les avis exprimés à l'occasion de la question sur la satisfaction à l'égard des indications du SVI sont assez négatifs car les usagers de la téléphonie privilégient traditionnellement la réponse par une personne.

La plupart des allocataires ont eu au moins un contact avec un conseiller au cours des douze derniers mois (86 %). Le temps d'attente est décrié avec des taux d'insatisfaction très importants (42 %) avec, notamment, 13 % d'allocataires qui ne sont pas du tout satisfaits.

Graphique 11 : Satisfaction des allocataires au niveau du téléphone



Les graphiques détaillés par strate se trouvent en Annexe 6.



D'autres facteurs sont mieux perçus comme la clarté de la réponse apportée (82 % d'allocataires satisfaits) et l'amabilité des conseillers (89 %). Ces très bons niveaux de satisfaction font écho aux différentes actions d'accompagnement et de formations engagées dans le cadre de la refonte de la téléphonie engagée en 2010. Le déploiement du processus « Gérer les contacts téléphoniques » et les bonnes pratiques associées participent à cette amélioration.

En 2015, le plan de supervision et l'enquête d'appels mystères, prévus au cours du premier semestre, permettront à leur tour de dégager, si nécessaire, de nouvelles actions de perfectionnement à conduire.

Les horaires d'accueil téléphonique sont peu satisfaisants pour la plupart des allocataires (26 % d'insatisfaits), notamment pour les bénéficiaires d'une aide au logement (29 % d'insatisfaction contre 23 % pour les allocataires les plus précaires).

En 2015, les travaux d'amélioration vont se poursuivre :

- ↳ amélioration de l'ergonomie du SVI pour les non allocataires et partenaires ;
- ↳ développement d'une application (smartcall) qui permet d'utiliser le menu du SVI depuis son smartphone, de connaître également le temps d'attente estimé et de ne payer la communication qu'au moment de la mise en relation avec un conseiller ;
- ↳ expérimentation en 2015-2016 de la reconnaissance vocale et du langage naturel afin de pouvoir proposer des dispositifs de gestion simplifiée par téléphone (exemple : déclaration de revenus), mais également de parcours vocaux pour les personnes ayant des difficultés de maîtrise de la langue française (formulaire en conversation naturelle) ;
- ↳ la valeur probante de déclaration par téléphone pourrait également venir simplifier les démarches des usagers. Cette approche a le soutien du SGMAP dans le cadre de son programme de travail 2015.

Au-delà du caractère relatif de la notion de temps d'attente, la mise en place de la nouvelle solution de téléphonie s'est traduite par une amélioration significative des résultats au niveau national. C'est ainsi que la Branche termine l'année 2014 avec un taux d'efficacité annuel de plus de 89 %, et une moyenne constatée de plus de 92 % d'efficacité entre janvier et février 2015 sur une période traditionnelle de pics d'appels. Cependant, il peut arriver que les appels convergent vers une plage de temps très courte. Pour prendre en compte ce phénomène, les Caf pourront programmer un dispositif qui permet aux usagers qui n'ont pas pu être mis en relation avec un agent d'être rappelés s'ils le souhaitent. Ce nouveau service est actuellement en expérimentation dans quelques Caf.

ZOOM sur les allocataires insatisfaits

Que pensent-ils de la solution téléphone dans leur Caf ?

Petit rappel, 42 % des insatisfaits de la qualité des services de la Caf ont utilisé le Caf.fr au cours des douze mois précédant l'enquête. Ils attribuent une note moyenne de 4,49 à ce canal (6,90 pour l'ensemble des allocataires).

Comment apprécient-ils plus précisément ce canal de communication ?

- Les indications du serveur vocal pour trouver l'information recherchée : 60 % des allocataires insatisfaits de la qualité de service globale sont également insatisfaits de cet item contre 24 % pour les allocataires globalement satisfaits des services assurés par la Caf ;
- Le temps d'attente avant d'être mis en relation avec un conseiller : 70 % d'insatisfaits contre 36 % ;
- La clarté de la réponse apportée à la demande : 50 % d'insatisfaits contre 10 % ;
- L'amabilité du conseiller : 32 % d'insatisfaits contre 6 % ;
- Les horaires d'accueil téléphonique : 47 % d'insatisfaits contre 21 %.

Partie 5

LES ALLOCATAIRES ET LA GESTION DE LEUR DOSSIER

1 – La vie courante du dossier

Les allocataires ayant fait une demande de prestation par un autre canal qu'Internet ont été interrogés sur les raisons pour lesquelles ils avaient utilisé un autre canal. La moitié d'entre eux préfèrent remplir un formulaire papier ou se déplacer à la Caf. Cette réponse est notamment plus marquée chez les allocataires précaires (58 % contre 45 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille).

Parmi les allocataires les plus précaires, les bénéficiaires d'AAH⁸ sont plus nombreux à ne pas avoir fait leur demande de prestation en ligne, car ils ont des difficultés à lire et comprendre les écrans du Caf.fr (17 % versus 7 %).

Tableau 20 : Motifs de non demande de prestation sur le site Internet

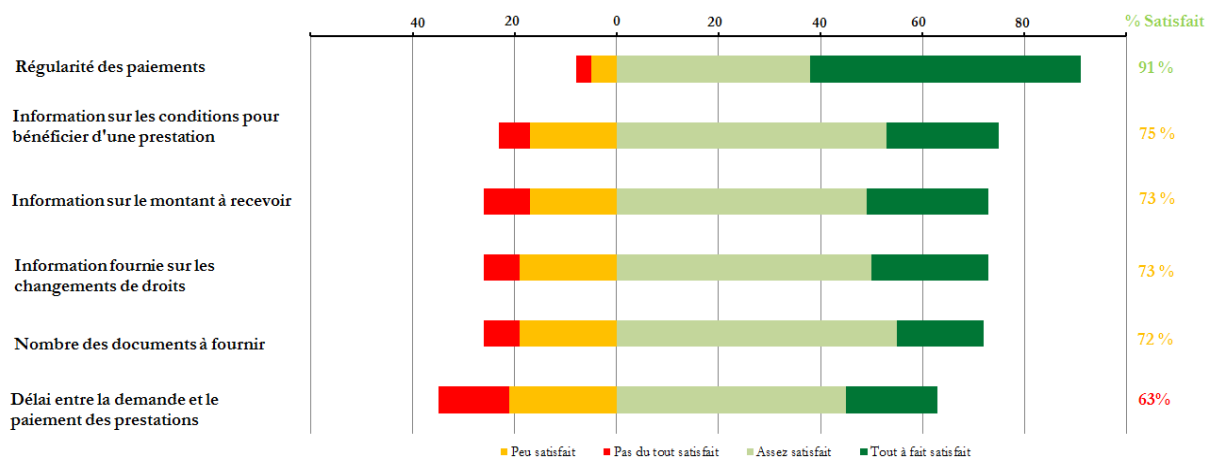
	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Vous préférez remplir un formulaire papier ou vous déplacer à la Caf	51	58	49	45
Autre	27	23	30	28
Il n'y avait pas de formulaire de demande pour la prestation demandée	20	19	17	25
Il y a trop d'informations à saisir	14	18	13	11
Vous n'avez pas accès à Internet	11	18	10	2
Vous ne savez pas comment accéder à votre Compte sur Internet	8	9	7	8
Vous avez des difficultés pour lire ou comprendre les écrans	6	9	5	3

Ils sont également 20 % à avoir déclaré ne pas avoir trouvé le formulaire en ligne pour leur demande (ce chiffre s'élevant à 25 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille). On notera également que 18 % des allocataires les plus précaires estiment qu'il y avait trop d'informations à saisir.

Environ 27 % des allocataires sont insatisfaits du nombre de documents à fournir.

⁸ Parmi les allocataires les plus précaires, près de 20 % bénéficient de l'AAH, et parmi eux deux sur cinq ne bénéficient que de l'AAH.

Graphique 12 : Satisfaction sur la constitution et la gestion du dossier



Les graphiques détaillés par strate se trouvent en Annexe 7.

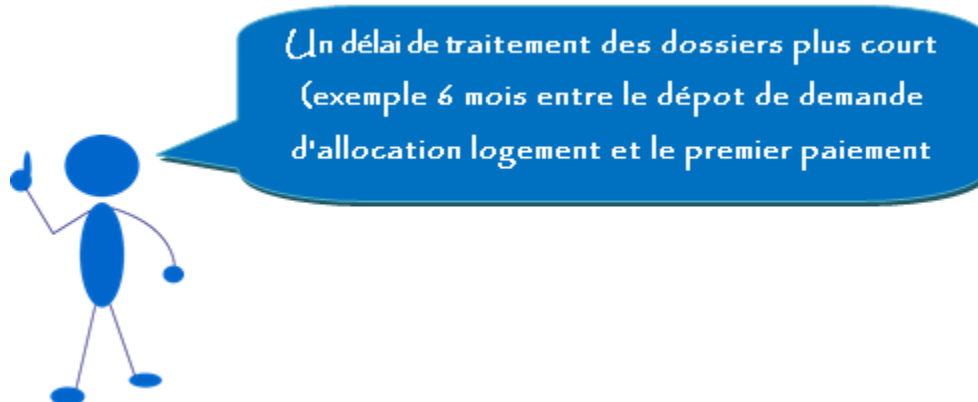
Il n'y a pas de différence lorsque cette information est croisée avec la dernière prestation demandée.

Presqu'un quart des allocataires sont insatisfaits du niveau de l'information fournie sur les conditions d'obtention d'une prestation.

Le score est du même niveau concernant l'information sur le montant que l'allocataire doit percevoir. Cependant sur cet item, l'insatisfaction est plus élevée lorsque la dernière prestation demandée est le RSA ou une allocation logement (le taux d'insatisfaction avoisinant alors les 30 %, alors qu'il n'est que de 20 % lorsqu'il s'agit d'une demande de PAJE).

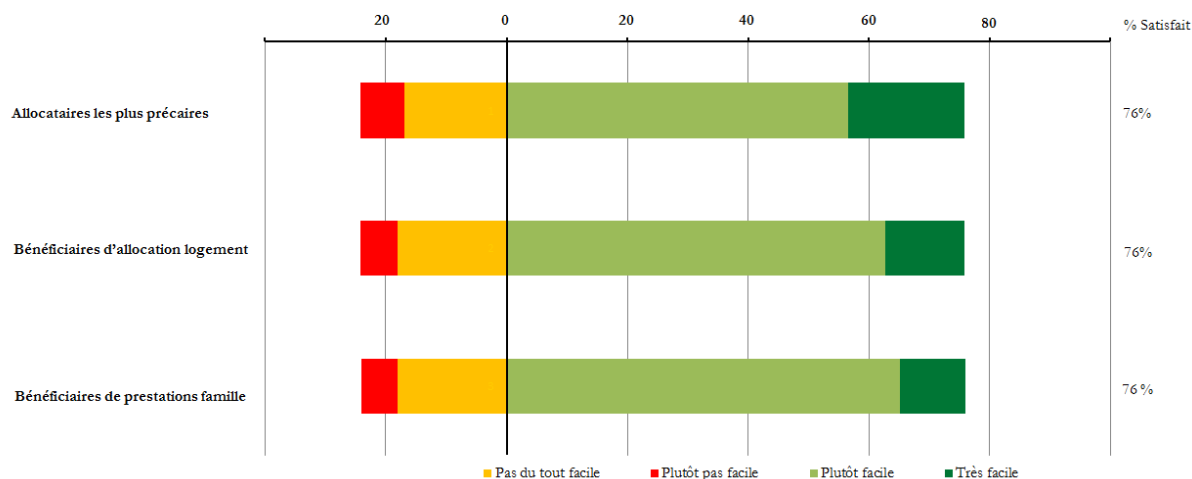
Un point noir concerne les délais entre la demande de prestation et son paiement puisque 36 % en sont globalement insatisfaits (14 % qui ne sont pas du tout satisfaits). Cette proportion allant de 31 % pour une demande de RSA à 40 % lorsqu'il s'agit d'une demande d'aide au logement.

A l'issue du traitement, 10 % des allocataires déclarent ne pas avoir obtenu la prestation demandée.



Une question était posée⁹ sur le degré de facilité perçu par l’allocataire pour faire la demande de prestation : 24 % estiment que les procédures de demande de prestation ne sont pas faciles. Le but de cette question est de mesurer le degré d’énergie que l’usager a dû déployer pour obtenir le service souhaité. La réduction de l’effort de l’usager est un indicateur clef à suivre notamment dans le cadre de la simplification et de la rationalisation des démarches.

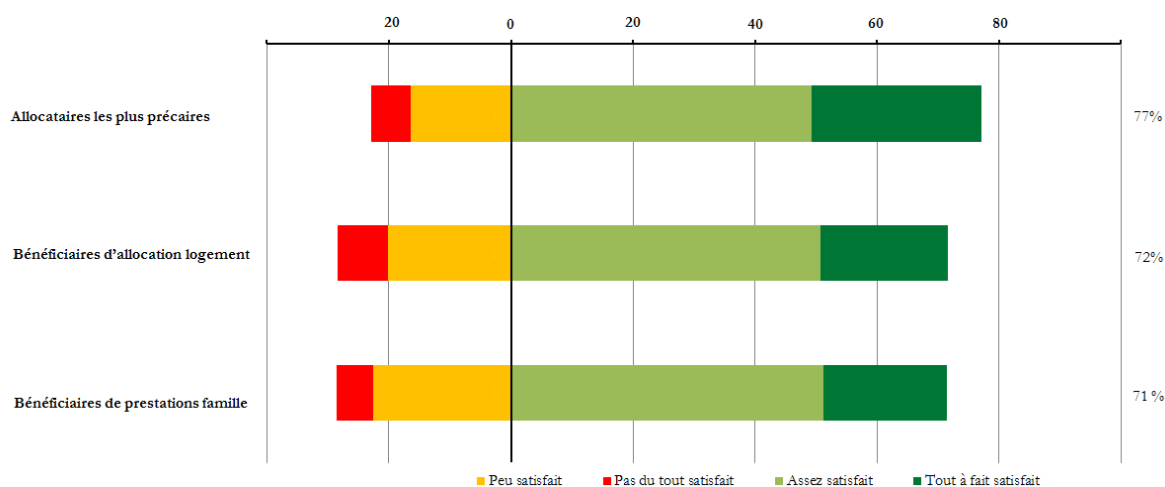
Graphique 13 : Évaluation de la facilité à faire la demande de prestation



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

⁹ La question posée était la suivante : « D’une manière générale, comment évalueriez-vous la facilité à faire votre demande de prestation, diriez-vous que c’était très facile- plutôt facile – plutôt pas facile – pas du tout facile »

Graphique 14 : Satisfaction concernant l'information fournie par la Caf sur les changements de droits



ZOOM sur les allocataires insatisfaits

Que pensent-ils de la constitution et la gestion de leur dossier ?

Les allocataires globalement insatisfaits des services de la Caf ont fait un peu plus de demandes de prestations que les allocataires qui sont satisfaits (26,4 % contre 21,7 %). Comment apprécient-ils plus précisément cette démarche ?

- Le nombre de documents à fournir : 53 % des allocataires insatisfaits de la qualité de service globale ne trouvent pas facile de faire une demande de prestation contre 21 % pour les allocataires globalement satisfaits des services assurés par la Caf.;
- L'information sur les conditions pour bénéficier de la prestation : 57 % d'insatisfaits contre 16 % ;
- L'information sur le montant à recevoir : 55 % d'insatisfaits contre 19 % ;
- **Le délai entre la demande et le paiement de la prestation : 75 % d'insatisfaits contre 28 %.**

Globalement, 59 % des allocataires insatisfaits de la qualité de service globale ne trouvent pas facile de faire une demande de prestation contre seulement 16 % pour les allocataires globalement satisfaits des services assurés par la Caf.

Ils sont également 63 % à être insatisfaits de l'information fournie par la Caf sur les changements de droits contre 20 % pour les allocataires globalement satisfaits des services assurés par la Caf, et 25 % insatisfaits de la régularité des paiements (versus 5 %).

2 – Les difficultés et les réclamations

Près d'un allocataire sur cinq a rencontré des difficultés avec sa Caf au cours des douze derniers mois. Ces difficultés étaient de différentes natures et dans des proportions variables :

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

Tableau 21 : Difficultés rencontrées par les allocataires

	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Devoir fournir des informations supplémentaires pour expliquer sa situation	33	35	33	28
Avoir une interruption des paiements	28	31	28	21
Autres	26	27	21	35
Devoir rembourser une partie des sommes versées par la CAF	24	26	25	20
Avoir des difficultés pour joindre la CAF	23	22	22	26
Avoir un désaccord sur la diminution ou l'interruption du versement d'une prestation	21	23	20	20
Constater une erreur de la CAF comme la perte d'un document	21	22	19	24
Avoir des retards importants de versements des prestations	21	22	22	16
Constater une différence entre le montant estimé par la simulation et le montant effectivement perçu	10	11	11	8
Constater le comportement inapproprié d'un agent de la CAF à votre égard	7	8	6	7
Etre soupçonné de fraude	4	5	3	3
Avoir un désaccord sur le montant des ressources communiqué par l'administration fiscale ou le loyer communiqué par votre bailleur	3	4	3	2
Avoir la visite d'un contrôleur à son domicile	2	4	1	0

Note de lecture : 33 % des allocataires ayant rencontré une difficulté avec la Caf ont dit avoir dû fournir des informations supplémentaires pour expliquer leur situation.

Plus d'un allocataire sur dix (12,8 %) déclare avoir déposé au moins une réclamation en 2014. La décomposition de ce résultat par strate met en exergue une certaine hétérogénéité au sein de cette population :

- ⇒ 18 % des allocataires les plus précaires,
- ⇒ 14 % des bénéficiaires d'allocations logement,
- ⇒ 7 % des bénéficiaires de prestations famille.

Le mode de contact privilégié par les allocataires pour déposer ces réclamations reste le téléphone. En effet, 45 % des allocataires ayant déclaré avoir déposé une réclamation en 2014 citent ce canal de communication comme moyen de dépôt. Quelle que soit la strate de population étudiée, ce moyen de communication est le plus utilisé par les allocataires souhaitant déposer une réclamation.

Suivent ensuite le Caf.fr, les visites et les courriers (cités respectivement par 39 %, 37 % et 25 % des allocataires ayant déposé une réclamation en 2014).

Les bénéficiaires de prestations famille utilisent fréquemment le Caf.fr pour effectuer ce genre d'opérations au détriment des visites à l'accueil qu'ils utilisent moins que les autres réclamants.

Les allocataires les plus précaires utilisent, plus que les autres allocataires, la visite à l'accueil pour faire ce genre d'opérations. L'utilisation de ce mode de contact est aussi fréquente que celle du téléphone (respectivement 43 % et 44 %).

Tableau 22 : Mode de contact des allocataires pour déposer une réclamation

Mode de contact	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Caf.fr	39	35	39	48
Courriers	25	25	24	27
Téléphone	45	44	45	49
Visite	37	43	36	21

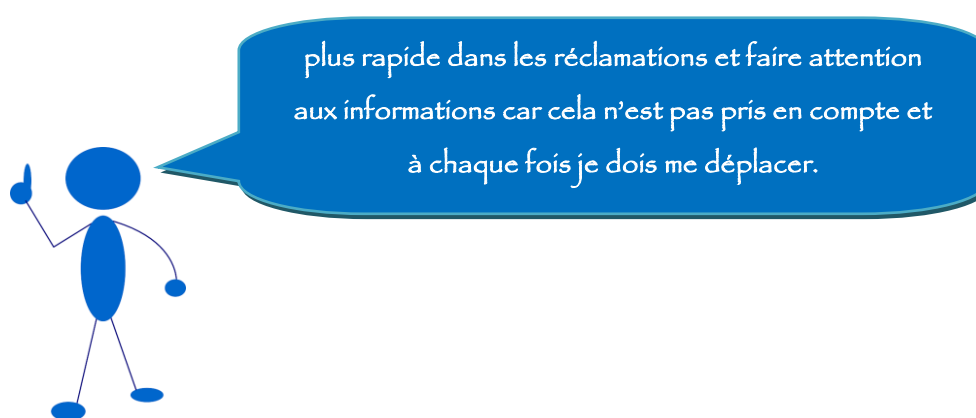
La doctrine sur les réclamations a été diffusée en 2013 et le processus « Gérer les réclamations » en 2014. La Branche a choisi une stratégie de dépôt d'une réclamation multicanale. L'allocataire est lui-même acteur du processus puisqu'il peut déposer directement une réclamation sur Caf.fr depuis octobre 2013.

Parmi les allocataires ayant déposé une réclamation, un tiers n'est pas satisfait de la simplicité pour faire une réclamation et 12 % n'en sont pas du tout satisfaits. En termes de satisfaction, les allocataires les plus précaires, lorsqu'ils sont satisfaits, le sont encore plus que les autres allocataires. En effet, un quart des allocataires les plus précaires sont très satisfaits de la facilité de dépôt alors que cette proportion tombe à un allocataire sur dix en ce qui concerne les bénéficiaires de prestations famille. Néanmoins, la satisfaction globale est quasiment identique entre les strates de population. Le « déficit » des « très satisfaits » est compensé par une part importante d'« assez satisfaits ».

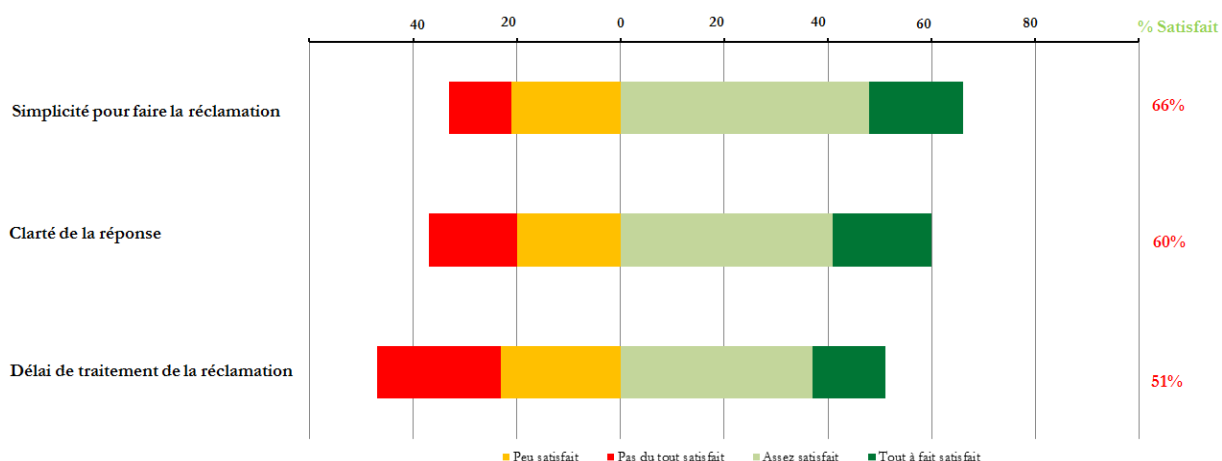
La clarté de la réponse apportée ne semble pas non plus satisfaisante, puisque 38 % des allocataires ayant fait une réclamation n'en sont pas satisfaits, et ce quelle que soit la strate de population étudiée. En ce qui concerne les allocataires les plus précaires ou les bénéficiaires d'aides au logement, près de deux allocataires sur cinq ne sont pas satisfaits de la clarté de la réponse apportée à la réclamation. Cette proportion est inférieure à 35 % pour les bénéficiaires de prestations famille.

A l'instar de ce qui avait été précédemment présenté, lorsque les allocataires les plus précaires sont satisfaits, ils le sont plus que les autres catégories d'allocataires.

L'insatisfaction est encore plus importante au niveau du délai de traitement de cette réclamation (48 % d'insatisfaits dont 24 % de pas du tout satisfaits), c'est d'autant plus vrai pour les bénéficiaires des prestations logement (51 %).



Graphique 15 : Satisfaction vis-à-vis des réclamations



Les allocataires n'ayant déposé aucune réclamation lors de l'exercice 2014 attribuent une meilleure note de satisfaction globale que les allocataires ayant déposé une réclamation sur cette période de référence (7,4 contre 6,3). Quelle que soit la catégorie d'allocataires à laquelle on s'intéresse (« réclamants » ou « non réclamants ») les allocataires les plus précaires attribuent toujours une meilleure note de satisfaction que les autres strates de population.

Tableau 23 : Note de satisfaction globale selon que l'allocataire a déposé une réclamation ou non

	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Allocataires ayant fait au moins une réclamation	6,3 [6,2 ; 6,4]	6,6 [6,4 ; 6,8]	6,1 [5,9 ; 6,1]	5,9 [5,5 ; 6,2]
Allocataires n'ayant pas fait de réclamation	7,4 [7,4 ; 7,5]	7,7 [7,6 ; 7,7]	7,4 [7,4 ; 7,5]	7,3 [7,2 ; 7,4]

Note de lecture : Les allocataires ayant fait au moins une réclamation attribuent une note moyenne de 6,3/10 à la qualité de service globale de la Caf.

ZOOM sur les allocataires insatisfaits

Ont-ils rencontrés plus de difficultés ? Que pensent-ils de la gestion de leur réclamation ?

Les allocataires globalement insatisfaits des services de la Caf ont rencontré plus de difficultés (54 % contre 13 %) et ont fait plus de réclamations que les allocataires qui sont satisfaits (33 % contre 12 %).

Comment apprécient-ils plus précisément le traitement de cette réclamation ?

- La simplicité pour faire la réclamation : 60 % des allocataires insatisfaits de la qualité de service globale ne trouvent pas facile de faire une réclamation de prestation contre 19 % pour les allocataires globalement satisfaits des services assurés par la Caf ;
- La clarté de la réponse faite à la réclamation : 66 % d'insatisfaits contre 24 % ;
- **Le délai de traitement de la réclamation : 78 % d'insatisfaits contre 32 %.**

Tableau 24 : Tableau de synthèse

		Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Site Internet (note/10)		7,6 /10	7,8 /10	7,5 /10	7,5 /10
% d'allocataires satisfait de...	la simplicité de navigation	94,7	94,9	94,2	95,1
	la facilité d'utilisation pour faire votre demande de prestation	89,1	91,3	91,3	84,1
	l'espace personnel Mon Compte	95,2	96,1	94,4	95,2
	la déclaration de changement de situation	84,0	82,6	84,6	84,4
	les informations sur les aides	85,5	86,6	83,4	86,5
	le délai de réponse à l'email	75,9	73,0	76,5	78,6
	le contenu de la réponse apportée à l'email	77,2	74,2	78,3	79,5
Eventail des services proposés par l'application mobile (% satisfait)		91,4	92,0	91,4	90,3
Traitement des appels téléphoniques (note/10)		6,9 /10	7,0 /10	6,8 /10	6,9 /10
% d'allocataires satisfait de...	les indications du serveur vocal pour trouver l'information recherchée	69,3	71,3	68,2	68,0
	le temps d'attente avant d'être mis en relation avec un conseiller	57,4	58,2	56,5	57,6
	la clarté de la réponse apportée à votre demande	82,0	81,3	81,2	83,8
	l'amabilité des conseillers	88,4	87,7	87,0	90,9
	les horaires d'accueil téléphonique	74,4	77,6	70,6	75,1
Visites à la Caf (note/10)		6,9 /10	7,1 /10	6,8 /10	6,5 /10
% d'allocataires satisfait de...	le temps d'attente	59,3	62,4	56,2	57,7
	le confort des locaux	80,5	81,2	80,2	79,3
	la réponse apportée à votre demande	83,7	84,0	83,5	83,5
	l'amabilité du conseiller	87,6	87,8	86,3	89,6
	les horaires d'ouverture	72,0	77,0	68,9	65,0
Accueil sur rendez-vous (note/10)		7,2 /10	7,3 /10	7,2 /10	6,8 /10
% d'allocataires satisfait de...	la facilité pour prendre RDV	80,9	80,1	81,5	82,5
	délai pour obtenir un RDV	81,9	82,7	80,1	83,1
	la durée du RDV	87,0	87,6	88,9	80,7
	réponses apportées	82,4	83,0	83,0	79,4
Clarté des courriers, emails reçus de la Caf (note/10)		7,5 /10	7,6 /10	7,4 /10	7,5 /10
Délai de traitement des courriers (note/10)		6,3 /10	6,6 /10	6,2 /10	6,0 /10
Gestion du dossier					
% d'allocataires satisfait de...	le nombre des documents à fournir	72,6	73,1	75,4	68,1
	l'information sur les conditions pour bénéficier de la prestation	76,0	78,5	75,0	74,0
	l'information sur le montant à recevoir	73,8	75,0	72,8	73,9
	le délai entre la demande et le paiement des prestations	63,8	66,7	59,5	65,7
	l'information fournie par votre Caf sur les changements de droits	73,5	77,0	71,6	71,4
	la régularité des paiements de prestations	92,2	92,0	91,2	93,5
Réclamation					
% d'allocataires satisfait de...	la simplicité pour faire votre réclamation	66,7	69,1	65,0	63,9
	La clarté de la réponse	61,7	64,9	58,7	59,7
	le délai de traitement de la réclamation	52,1	55,1	49,0	50,8

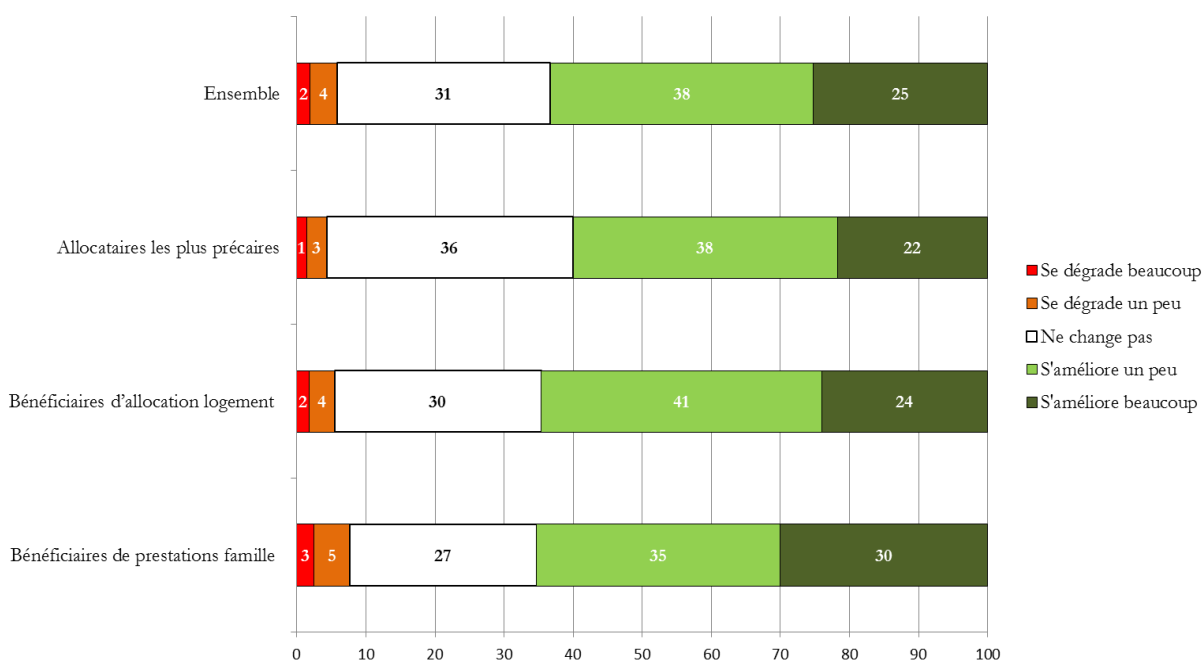
Partie 6

LES PRIORITES ATTENDUES PAR LES ALLOCATAIRES EN MATIERE D'AMELIORATION DU SERVICE RENDU

1 – Les attentes exprimées en fonction du profil de l'allocataire

Les allocataires expriment des attentes d'amélioration de la qualité du service rendu puisqu'ils sont 37 % à juger que celle-ci ne s'améliore pas (31 % qu'elle ne change pas et 6 % qu'elle se détériore).

Graphique 16 : Perception de l'évolution de la qualité de service



Les principaux axes d'améliorations cités par ces allocataires sont : les courriers ou les informations reçus de la Caf (39 %), le téléphone (37,5 %) et l'accueil physique (32 %).

Tableau 25 : Axes d'amélioration cités par les allocataires qui trouvent que la qualité de service ne s'est pas améliorée

	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Les courriers ou les informations que vous recevez de votre Caf	39	41	43	35
Le téléphone	38	43	37	33
L'accueil dans votre Caf	32	38	33	26
Le site Internet de la Caf	22	22	23	21
Autres	17	15	17	20
Aucun domaine	6	6	5	6

Si l'on s'intéresse à la totalité de la population allocataire, il est à noter que ceux ayant contacté leur Caf lors des douze mois précédant l'enquête ont une perception de l'amélioration de la qualité de service plus positive que les non contactants. En effet, 66 % des contactants estiment que la qualité de service offerte par la Caf s'est améliorée au cours de la période de référence alors qu'ils ne sont que 46 % à avoir cette opinion chez les non contactants.

En ce qui concerne les allocataires percevant une détérioration ou une stagnation de la qualité de service, il existe des disparités entre contactants et non contactants, relatives aux améliorations souhaitées. En effet, les contactants ne percevant pas d'amélioration dans la qualité de service offerte sont toujours plus nombreux que les non contactants à souhaiter l'amélioration du nombre d'items :

- ↳ 34 % des contactants souhaitent l'amélioration de l'accueil alors qu'ils ne sont que 25 % à le désirer chez les non contactants ;
- ↳ Pour ce qui est du téléphone, ces proportions passent respectivement à 40 % et 28 % ;
- ↳ En ce qui concerne les courriers et les informations reçues, ces résultats sont respectivement de 41 % et de 34 % ;
- ↳ Enfin, l'amélioration du site Internet enregistre respectivement 24 % contre 14 % de souhaits d'amélioration.

Un constat similaire peut également se faire si l'on opère une distinction entre la population ayant déposé une réclamation sur la période de référence et ceux n'ayant pas effectué ce type de démarche.

Parmi l'ensemble des allocataires percevant la qualité de service comme étant stagnante ou en régression, il existe des disparités entre allocataires ayant déposé une réclamation et ceux n'en ayant pas déposé. A l'instar de ce qui a été présenté entre contactants et non contactants, les « réclamants » sont plus nombreux que les « non réclamants » à souhaiter un certain nombre d'améliorations :

- ↳ En ce qui concerne l'amélioration de la qualité de l'accueil, parmi l'ensemble des allocataires estimant que la qualité de service a stagné ou régressé, 41 % des réclamants souhaitent une amélioration de ce service alors que les non réclamants sont 30 % à le demander ;
- ↳ 52 % des réclamants souhaitent une amélioration de la réponse téléphonique contre 35 % des non réclamants ;
- ↳ 54 % des allocataires ayant déposé une réclamation lors des douze mois précédant l'enquête désirent une amélioration de la qualité de courrier alors que les allocataires n'ayant pas effectué ce type de démarche sont 37 % à le souhaiter ;
- ↳ L'amélioration du Caf.fr n'est pas la plus importante des priorités que ce soit pour les réclamants (28 % à souhaiter son amélioration) ou pour les non réclamants (21 %).

2 – La voix des allocataires

Nous avons proposé aux allocataires un espace afin qu'ils puissent dire ce qu'ils ressentent à l'égard du service et qu'ils aient la possibilité d'aborder des dimensions qui leurs tiennent à cœur.

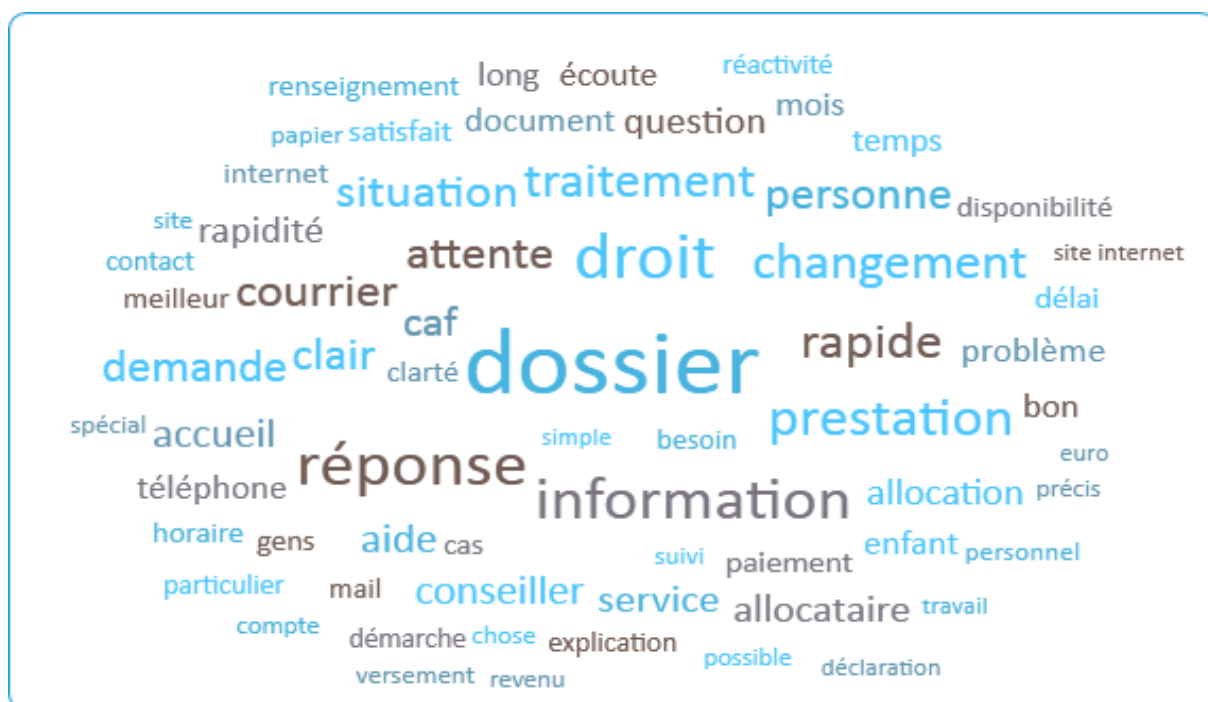
A la question ouverte « Pour finir, qu'attendez-vous de votre Caf ? », les allocataires se sont bien exprimés puisque nous avons recueilli un corpus de 6 344 verbatims sur les 10 000 allocataires interrogés. Ces verbatims ont été analysés avec le logiciel Sphinx IQ (option Quali) qui permet d'effectuer une série de traitements d'analyse qualitative et notamment l'analyse de contenu.

Une première analyse de contenu nous permet de noter 47 813 mots et des phrases relativement courtes : en moyenne 7,7 mots.

La répartition entre les verbatims recueillis est la suivante : 3 961 par Internet (soit 56 % des allocataires interrogés sur ce canal) et 2 383 par téléphone (soit 83 % des allocataires interrogés sur ce canal).

Sphinx IQ nous a permis également de faire une analyse lexicale des expressions d'allocataires, ce qui nous donne une idée des mots les plus fréquemment cités : on voit ressortir les mots dossier, information, réponse, rapide, courrier, attente, droit, le mot écoute quant à lui a été cité dans 186 observations.

Figure 3 : Synthèse lexicale du corpus



Note de lecture : plus les mots sont gros plus ils sont cités de fois

Une lecture rapide des verbatims nous a permis de repérer cinq grands thèmes : Dossier, Relationnel, Information, Paiement, Accessibilité.

- ↪ Sur le thème du « **Dossier** », les mots suivants sont cités par les allocataires : rapidité, traitement, changement, courrier, aide, justificatif, gestion, retard, simplicité, document, perte ;
- ↪ En lien avec le thème du « **Relationnel** », les allocataires disent : attente, téléphone, aimable, accueil, disponibilité, écoute, Internet, mail, conseiller, cohérent, humain, respect ;
- ↪ Sur le thème de l' « **Information** », les mots associés sont les suivants : renseignement, droit, explication, demande, réponse ;
- ↪ Sur le thème du « **Paiement** », les allocataires citent : interruption, APL, retard, RSA, délai, long, AAH, rapidité ;
- ↪ Sur le thème de l' « **Accessibilité** », les allocataires mentionnent : horaires, rendez-vous, adaptés, handicapés, loin, présence, prix, confort.

Par ailleurs, à partir de l'analyse sur l'orientation des réponses et les sentiments exprimés nous proposons quelques extraits de verbatims :

Opinions positives

- ⇒ « Tout fonctionne très bien »
- ⇒ « J'aime ma caf !!!! »
- ⇒ « Je souhaite qu'elle continue à payer comme elle le fait actuellement »
- ⇒ « La caf satisfait pleinement mes besoins. Bien cordialement »
- ⇒ « Je trouve déjà le service très bien »
- ⇒ « Que ma caf continue à s'améliorer »

Opinions négatives

- ⇒ « D'ETRE PLUS REACTIF, LE TEMPS D'ATTENTE pour la prise en compte des changements est trop longs »
- ⇒ « Juste l'attente à la caf qui est trop long »
- ⇒ « Est beaucoup trop éloigné de chez nous »
- ⇒ « Que les appels téléphonique soit gratuit je trouve ça anormal de devoir payer surtout quand on n'a pas forcément d'argent alors que le moyen le mieux pour avoir des réponses sont les appels téléphonique »
- ⇒ « Plus d'informations sur les aides et droits possible que l'on ne connait pas et avoir plus d'informations et d'explications sur les droits ou modifications sur notre dossier »

Réponses partagées

- ⇒ « J'attends un peu plus de soutien pour les allocataires, et que le Gouvernement soutienne davantage la CAF / J'espère que la CAF va garder la qualité de ses services, et ne pas se dégrader »
- ⇒ « J'attends de ma caf qu'il puisse nous venir en aide quand c'est la fin du mois c'est à dire qu'il nous verse un petit acompte en liquide juste pour finir le mois surtout quand vous avez des enfants en bas âges »
- ⇒ « Ce que j'attendrai en priorité de la caf c'est un meilleur service sur le site de la caf sur internet pour pouvoir mieux y accéder et pour aller sur mon espace mon compte et une augmentation du rsa »
- ⇒ « J'attends une aide, tant que je n'ai pas de travail, je suis très satisfait de ma caf, je cherche du travail actuellement, et j'espère m'en sortir sans demander l'aide de la caf »
- ⇒ « D'étudier les dossiers correctement, d'avoir un conseiller qui nous conseille sur votre vie familiale »

Nota bene : l'expression des allocataires a été respectée (minuscules/majuscules, orthographe, style).

L'analyse des verbatims illustre, complète et corrobore les résultats issus des questions fermées du questionnaire. Ce matériau pourrait éventuellement être utilisé comme support pédagogique pour les formations des agents et partagés également en interne dans les Caf pour présenter aux agents l'expression des usagers.

3 – Quelles priorités d'action ?

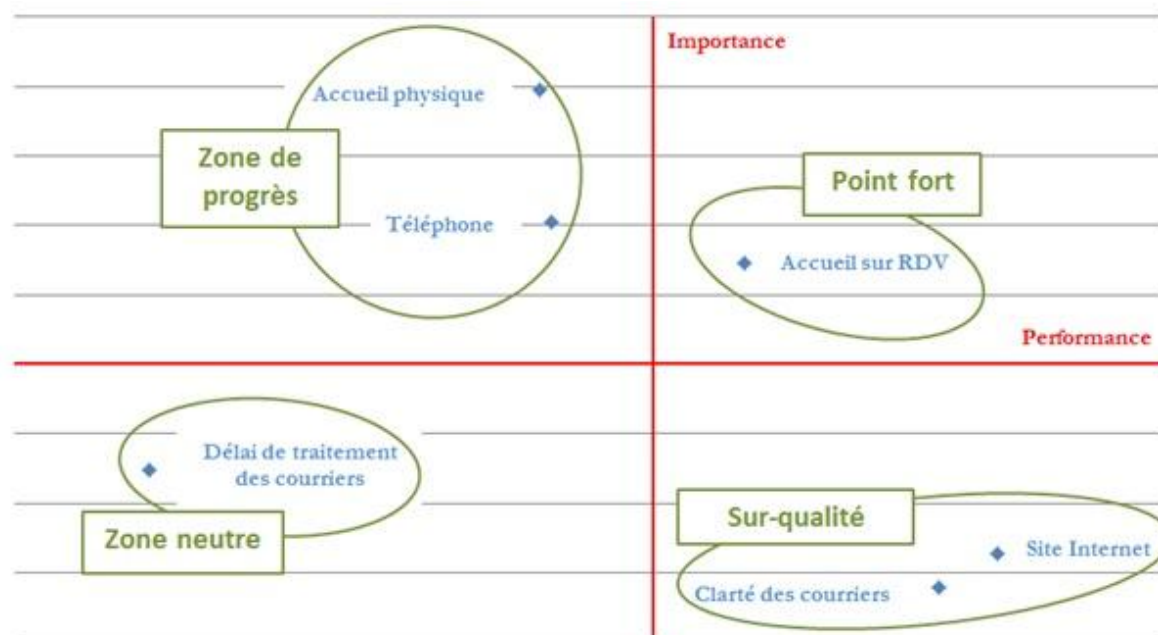
Nous avons jusqu'ici analysé la satisfaction uniquement à travers des taux de satisfaction. Il existe néanmoins des méthodes statistiques plus avancées qui permettent d'identifier et de classer les facteurs impactant la satisfaction globale pour prioriser les actions.

« Pour des raisons les plus souvent budgétaires et/ou logistiques, aucune entreprise ne peut mettre en œuvre l'ensemble des actions nécessaires : il est donc impératif de hiérarchiser ces actions en fonction de leur retour sur investissement. Les outils devront donc proposer des solutions pour aider l'entreprise à mesurer ce retour sur investissement » (Daniel Ray, 2001).

Plusieurs modèles existent. L'un des plus connus et simple à mettre en œuvre est la matrice Importance/Performance qui met en relation, pour chaque critère, l'importance de celui-ci pour le répondant (importance grâce au coefficient de corrélation de ce critère avec la note globale) et la performance de ce critère (mesurée par la note moyenne obtenue pour celui).

Dans le cadre des résultats du baromètre 2014 et en se centrant sur les notes globales de satisfaction (notes de 0 à 10), voici ce qu'on obtient :

Figure 4 : Matrice performance/importance



L'accueil sur rendez-vous est jugé comme un point fort pour la Branche, les allocataires sont satisfaits de ce mode d'accueil et cet item impacte fortement la satisfaction globale.

Les éléments qui figurent dans la « zone neutre », ici le délai de traitement, représentent des éléments pas très bien perçus mais étant peu importants.

En bas à droite, se situe la zone de « sur-qualité » avec le site Internet Caf.fr, et la clarté des courriers. Ces critères sont bien évalués mais ils sont d'une importance moindre pour les allocataires.

Enfin, en haut à gauche se trouve la zone prioritaire de progrès qui indique les critères importants qui sont insuffisamment bien perçus : le téléphone et l'accueil physique.

Dans ce que nous venons de présenter, c'est l'intensité du lien entre une dimension et la satisfaction globale qui est mesurée (« plus je suis satisfait d'un item, meilleure est ma satisfaction globale. Et inversement, plus j'en suis insatisfait, moins je suis satisfait globalement de la qualité des services assurés par la Caf »).

Or il a été démontré au cours de plusieurs travaux de recherche que l'insatisfaction n'est pas l'opposée de la satisfaction. Certains items ne jouent que sur la satisfaction, d'autres ne jouent que sur l'insatisfaction, d'autres encore jouent sur les deux. C'est pour cela que nous avons préféré mobiliser cette année le modèle tétraclasse développé en 1996 par Sylvie Llosa¹⁰ (chercheuse en sciences de gestion) qui repose sur cette théorie de l'asymétrie des contributions. Ce modèle doit permettre de déterminer quels attributs doivent être améliorés pour augmenter la satisfaction et quels attributs devraient être réduits parce qu'une bonne performance est coûteuse sans pour autant hausser la satisfaction.

Le modèle tétraclasse est par ailleurs applicable dans les services publics et confère une plus grande précision aux résultats que les modèles classiques.

Le modèle de Llosa intègre donc deux logiques de contribution des éléments à la satisfaction : les facteurs dont le poids est fluctuant (asymétrique) et les facteurs qui demeurent stables (symétrique). Llosa distingue ainsi quatre catégories d'éléments :

« **Critères Basiques** » : éléments qui ont un impact important sur la satisfaction globale lorsqu'ils sont évalués négativement par le client (ils sont déterminants), mais qui contribuent peu à la satisfaction lorsqu'ils sont évalués positivement. Leurs fortes conséquences négatives en cas d'insatisfaction en font des facteurs de risque.

Exemple : une fourchette propre dans un restaurant n'a pas d'impact sur la satisfaction du client, mais une fourchette malpropre aura un fort impact négatif¹¹.

« **Critères Plus** » : éléments qui contribuent à une forte satisfaction s'ils sont évalués positivement par le client, mais qui n'entraînent pas (ou peu) d'insatisfaction en cas d'évaluation négative.

Exemple : le fait que le serveur ne se souvienne pas de la dernière visite d'un client au restaurant n'a pas d'impact sur la satisfaction. Mais s'il s'en souvient et apporte au client son apéritif favori, cela augmentera de beaucoup la satisfaction¹⁰.

« **Critères Clés** » : éléments qui contribuent de façon importante à la satisfaction globale, quelle que soit l'évaluation. Ils augmentent la satisfaction lorsque les attentes sont dépassées et génèrent de l'insatisfaction en-deçà.

Exemple : un service rapide au restaurant entraîne une grande satisfaction. Au contraire, un service lent peut causer une grande insatisfaction¹⁰.

« **Critères Secondaires** » : éléments qui contribuent faiblement à la satisfaction globale, qu'ils soient évalués positivement ou négativement.

Exemple : la couleur des serviettes de table risque peu d'entraîner une grande satisfaction ou une grande insatisfaction¹⁰.

¹⁰ LLOSA, Sylvie. « L'analyse de la contribution des éléments du service à la satisfaction : Un modèle « tétraclasse » ». Décisions Marketing, n° 10. 1997. p. 81-88.

¹¹ Extrait de « Mesurer la satisfaction et les attentes des clients : des modèles classiques aux modèles asymétriques » Patrice Tremblay (avec le soutien du Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle).

Figure 5 : Représentation graphique des quatre catégories

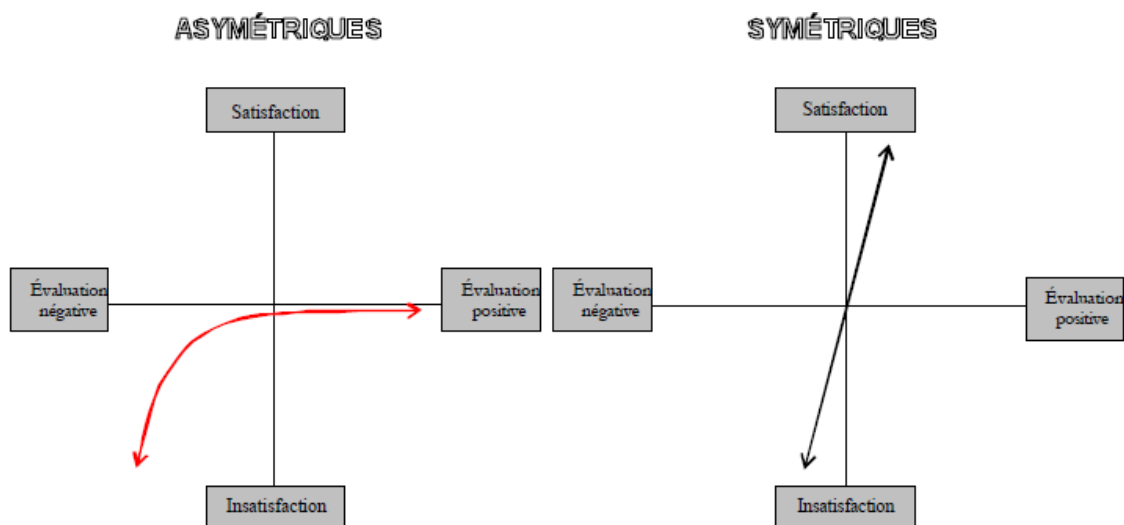


Figure 19 : Catégorie « Basiques »

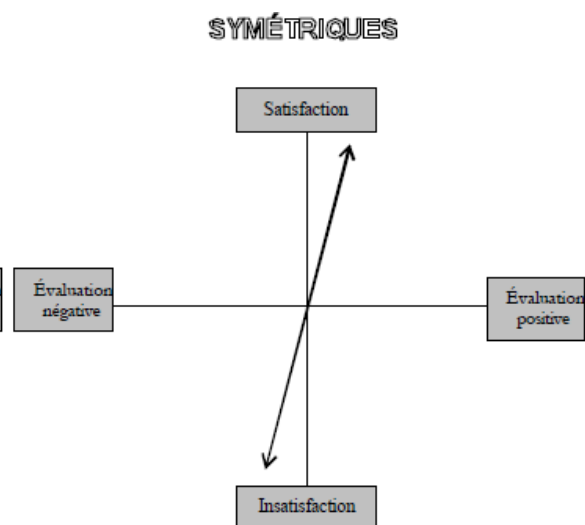


Figure 20 : Catégorie « Clés »

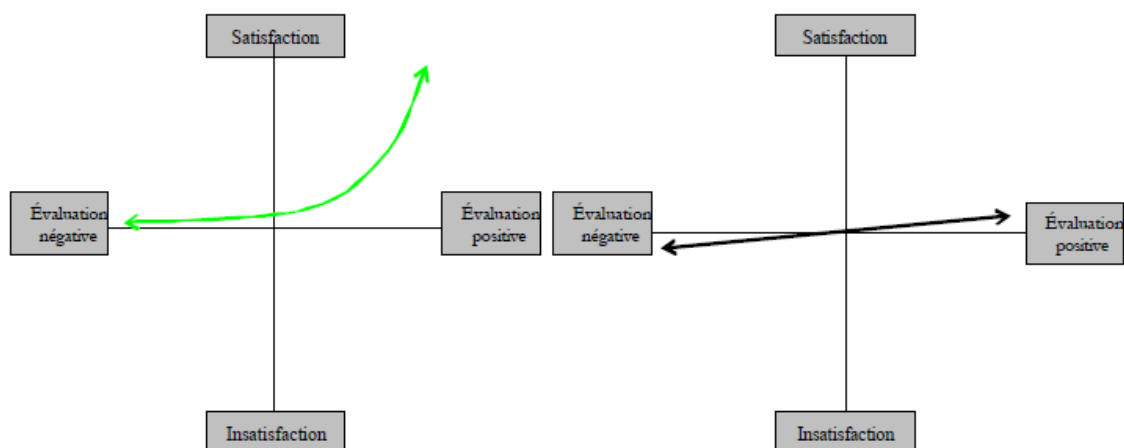


Figure 21 : Catégorie « Plus »



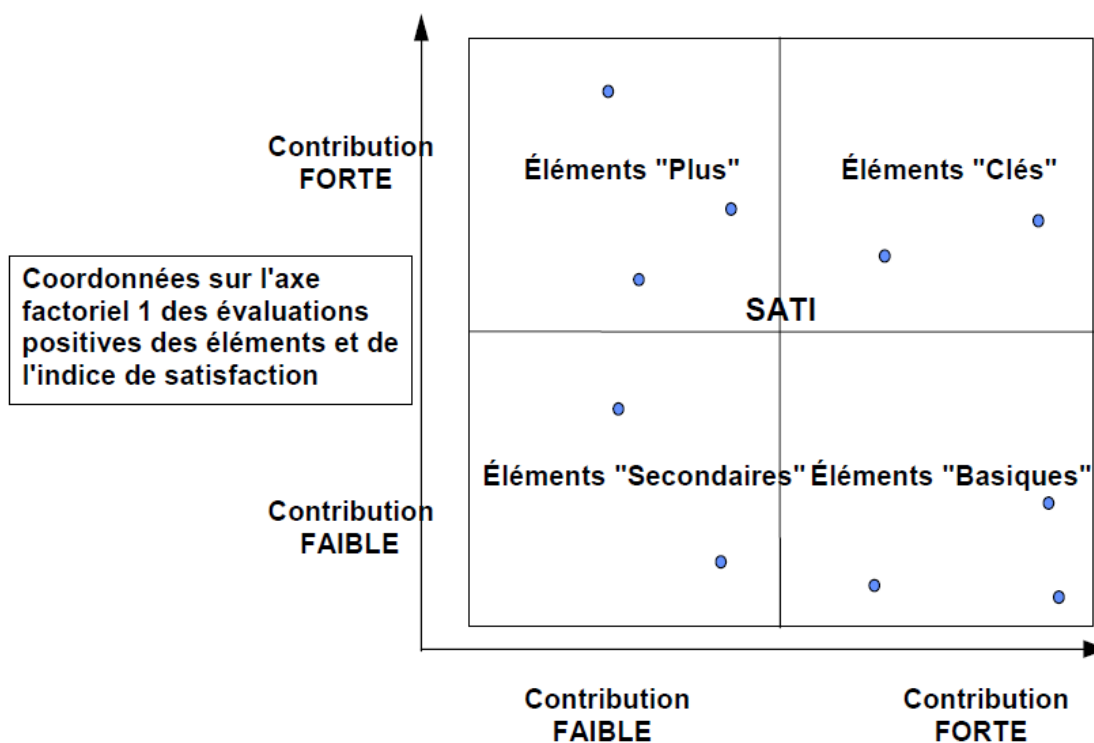
Figure 22 : Catégorie « Secondaires »

L'intérêt de cette méthode réside dans son caractère opérationnel, car il est relativement facile grâce à la classification obtenue d'identifier les facteurs à améliorer en priorité. En résumé lorsque le niveau des services rendus est élevé, ce sont les éléments clés (moteurs) et les éléments plus (d'excellence) qu'il convient d'améliorer; en cas de performances moyennes, ce sont les éléments basiques (minimum) et les éléments clés (moteurs) qui sont prioritaires.

Le modèle tétraclasse repose sur une analyse factorielle des correspondances (AFC).

La méthode de Llosa suggère ainsi de créer deux modalités, l'une positive et l'autre négative pour chaque élément de services et pour l'indice de satisfaction générale. L'échelle d'appréciation créée est dichotomisée : « Pas du tout satisfait » et « Peu satisfait » sont considérés comme négatifs (éléments-), « Assez satisfait » et « Très satisfait » comme positifs (éléments+). Il en est de même pour la question de satisfaction globale (SATI) qui est ici une note de 0 à 10. Les notes de 0 à 6 sont considérées comme négatives (SATI-) et les notes de 7 à 10 comme positives (SATI+). Il faut ensuite réaliser une AFC sur le tableau de contingence ainsi créé. L'AFC est alors une analyse sur les colonnes (SATI- et SATI+) et sur les lignes (éléments) du tableau de contingence. Ces analyses fournissent deux coordonnées pour chaque élément (celle de l'évaluation positive et celle de l'évaluation négative) ainsi qu'une coordonnée pour SATI- et SATI+ sur un seul axe factoriel.

Figure 6 : Exemple de carte factorielle



Le modèle tétraclasse appliqué aux résultats du baromètre :

Critères Basiques :

Les éléments contenus dans cette catégorie créent de l'insatisfaction lorsqu'ils sont évalués négativement par l'allocataire. En revanche, ils entraînent peu de satisfaction lorsqu'ils sont notés positivement. Il est donc avantageux de maintenir un excellent service sur ces éléments. Dans notre étude, ces éléments sont :

- ⇒ Les réclamations (clarté de la réponse, délai de réponse, la simplicité du dépôt),
- ⇒ L'amabilité des conseillers (au téléphone et au guichet),
- ⇒ L'accueil sur rendez-vous (délai d'obtention du rendez-vous, la durée du rendez-vous, les réponses apportées, la facilité pour obtenir le RDV),
- ⇒ La clarté de la réponse (au téléphone et au guichet),
- ⇒ La facilité à faire sa demande de prestation en ligne,
- ⇒ L'espace « Mon Compte » sur le Caf.fr,
- ⇒ La simplicité de navigation sur le Caf.fr,
- ⇒ L'éventail des services proposés par l'application mobile.

Une bonne performance sur ces éléments est généralement acquise dans l'esprit des usagers.

Critères Clés :

Les éléments contenus dans cette catégorie ont un impact important sur la satisfaction globale, quelle que soit l'évaluation de l'allocataire. De bonnes performances sur ces éléments permettront de satisfaire l'allocataire et même de se distinguer. Par contre une mauvaise performance aura un impact néfaste et provoquera l'insatisfaction. Dans notre étude, ces éléments sont :

- ⇒ Délai entre la demande de prestation et le paiement,
- ⇒ Les informations sur les aides sur le Caf.fr.

Critères Plus :

Pour aller au-delà de la satisfaction et créer un état « d'enchantement », il est conseillé de mettre l'accent sur les éléments contenus dans cette catégorie. Une mauvaise performance pour ces éléments ne devrait pas entraîner une grande insatisfaction des allocataires. Dans notre étude, ces éléments sont :

- ⇒ Le délai de traitement des courriers,
- ⇒ La clarté des courriers emails,
- ⇒ Le temps d'attente au téléphone avant d'avoir un conseiller.

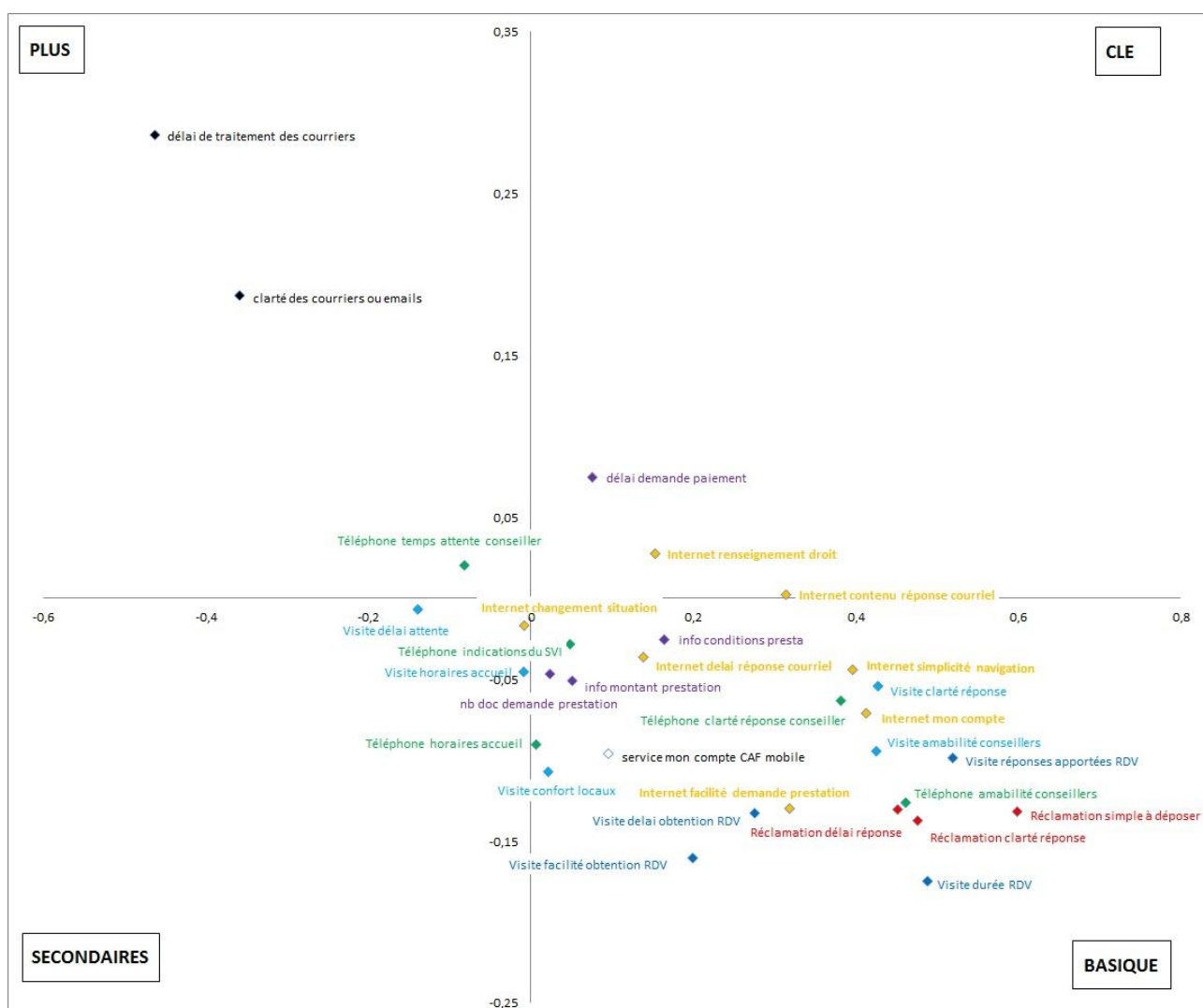
Critères secondaires :

Les éléments secondaires ont un impact minime sur la satisfaction globale. Leur amélioration ou leur dégradation aura peu de répercussion sur la satisfaction ou l'insatisfaction.

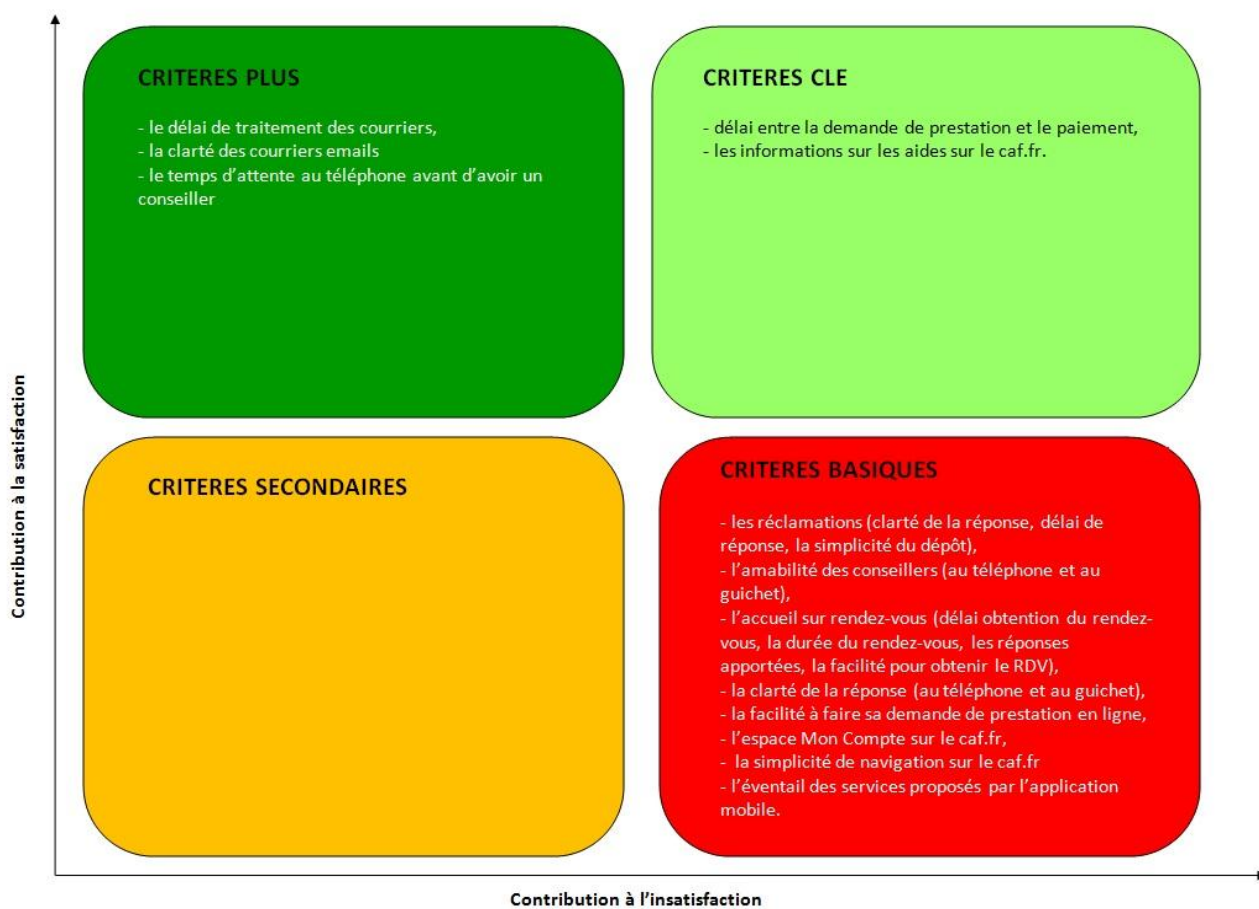
Aucun élément secondaire n'est ressorti dans notre étude.

Les résultats sont présentés, ci-dessous, sous forme de carte. Les résultats détaillés par strate se trouvent en Annexe 8.

Graphique 17 : Matrice de Llosa appliquée aux résultats du baromètre 2014



Graphique 18 : Matrice de Llosa simplifiée appliquée aux résultats du baromètre 2014



Conclusion

Avec la refonte complète du dispositif d'enquêtes de satisfaction, le baromètre 2014 marque l'année zéro de l'évaluation de la relation de service dans la branche Famille dans la mesure où résultats ne sont pas comparables avec les enquêtes quadriennales précédentes. Tout au long de cette Cog, l'amélioration de la relation de service sera poursuivie au regard des résultats des baromètres successifs. En effet, le baromètre reconduit chaque année permettra de comprendre et suivre les comportements qui régissent la relation entre les usagers et les Caf. Il existe deux leviers pour augmenter la satisfaction : améliorer les services ou gérer les attentes.

Dans le cadre de la démarche d'écoute, d'autres méthodologies complémentaires au dispositif d'enquêtes de satisfaction vont être mobilisées, notamment celles qui permettent de faire tester de nouveaux services à un panel d'allocataires. Ainsi, la Cnaf a ouvert un Centre national d'appui aux métiers de la relation de service (Cnam-rs), qui analyse les impacts des évolutions auprès des usagers et des agents des Caf. Le Cnam-rs va organiser des tests utilisateurs réguliers du Caf.fr et l'application mobile afin de proposer des améliorations en termes de simplicité et donc l'usage des services offerts sur le site.

La démarche nationale d'écoute des usagers a pour vocation de coordonner l'ensemble des dispositifs visant à recueillir la satisfaction, l'insatisfaction, les attentes et les besoins des allocataires sur l'ensemble des vecteurs de la relation de service. La démarche s'appuie sur :

- ↳ Le dispositif d'enquêtes de satisfaction (les trois baromètres annuels et l'enquête par Caf de 2016) ;
- ↳ La politique de gestion des réclamations ;
- ↳ La mise en œuvre d'autres capteurs d'écoute des allocataires (locaux et nationaux) et l'apport d'outils pour harmoniser et fiabiliser les dispositifs d'écoute (en sortie d'accueil par exemple).
- ↳ La mise en place de comités d'usagers qui seront associés à la conception des nouvelles offres de service et à l'observation des pratiques des usagers.

L'exploitation des résultats devra permettre d'identifier les axes de progrès pour les processus concernés, d'ajuster et d'optimiser les offres de service à proposer et de réduire les coûts liés à l'insatisfaction. Cette refonte des dispositifs d'écoute devra être valorisée et accompagnée de façon à sensibiliser les personnels à l'approche d'écoute des usagers. Au-delà de la mesure de la satisfaction et de l'insatisfaction de ses allocataires, la branche famille va s'appuyer sur un dispositif d'écoute opérationnel et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Annexe 1 : Les motifs de contact par strate

Motif des appels	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Vous renseigner sur un droit à une prestation	46	45	43	52
Suivre le traitement de votre dossier	46	54	45	38
Avoir un renseignement sur le paiement de vos prestations	45	49	45	39
Signaler un changement de situation	31	30	34	29
Faire une réclamation	20	25	21	13
Demander une attestation ou un formulaire	19	22	15	20
Faire une demande de prestation	17	18	16	18
Autre	8	10	7	7

Motif de connexion	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Suivre le traitement de votre dossier	50	58	52	39
Avoir un renseignement sur le paiement de vos prestations	48	53	46	46
Vous renseigner sur un droit à une prestation	44	40	42	51
Télécharger une attestation ou un formulaire	44	47	40	44
Signaler un changement de situation	32	26	37	33
Déclarer vos revenus trimestriels	31	73	15	5
Faire une simulation	28	23	33	26
Envoyer un email	20	21	21	19
Transmettre un document complémentaire ou une pièce justificative	18	18	21	14
Faire une demande de prestation	15	13	17	14
Faire une réclamation	8	10	9	6
Autre	5	4	5	5

Motif de la visite	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Transmettre un document complémentaire, une pièce justificative	54	58	53	43
Vous renseigner sur un droit à une prestation	40	41	36	47
Signaler un changement de situation	36	34	38	37
Suivre le traitement de votre dossier	33	39	32	22
Avoir un renseignement sur le paiement de vos prestations	29	34	28	20
Demander une attestation ou un formulaire	29	36	23	22
Faire une demande de prestation	28	27	28	28
Déclarer vos revenus trimestriels	18	28	11	6
Faire une réclamation	17	20	17	10
Autre	7	7	7	6

Motif du courrier	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Transmettre un document complémentaire, une pièce justificative	62	63	63	61
Signaler un changement de situation	40	36	42	43
Faire une demande de prestation	31	28	32	35
Déclarer vos revenus trimestriels	26	48	16	9
Suivre le traitement de votre dossier	21	27	19	14
Vous renseigner sur un droit à une prestation	14	16	13	14
Demander une attestation ou un formulaire	14	20	13	9
Avoir un renseignement sur le paiement de vos prestations	12	19	9	9
Faire une réclamation	12	14	11	8
Autre	7	7	6	8

Annexe 2 : Les fréquences de recontact pour le même motif par strate

Tableau 26 : Fréquence de recontact pour le même motif suite à une consultation du site Internet

Fréquence de recontact	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Oui, une fois	22	21	25	22
Oui, plusieurs fois	14	17	14	10
Non	64	62	61	68

Tableau 27 : Fréquence de recontact pour le même motif suite à une visite

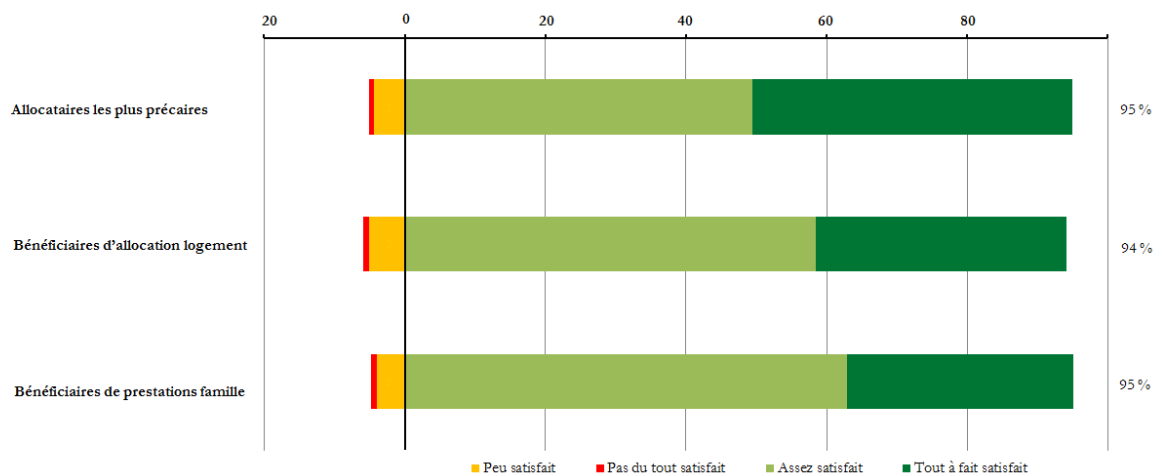
Fréquence de recontact	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Oui, une fois	16	15	18	14
Oui, plusieurs fois	12	14	12	9
Non	71	71	70	77

Tableau 28 : Fréquence de recontact pour le même motif suite à un appel téléphonique

Fréquence de recontact	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Oui, une fois	18	20	17	18
Oui, plusieurs fois	18	21	19	14
Non	63	59	64	68

Annexe 3 : L'appréciation du site Internet par strate

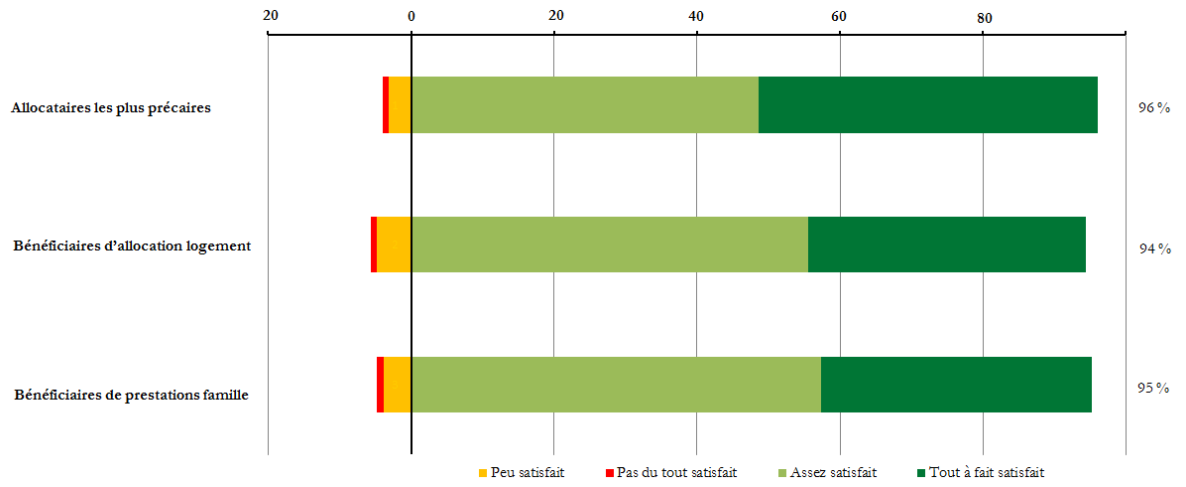
Simplicité de navigation sur le site de la Caf



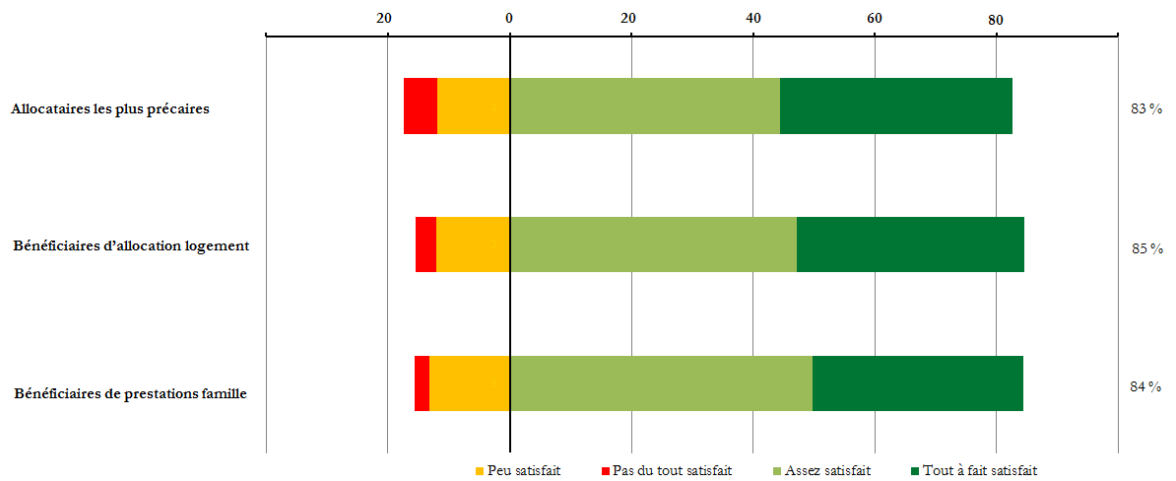
Facilité d'utilisation du site Internet de la Caf pour faire la demande de prestation en ligne



L'espace personnel « Mon Compte »



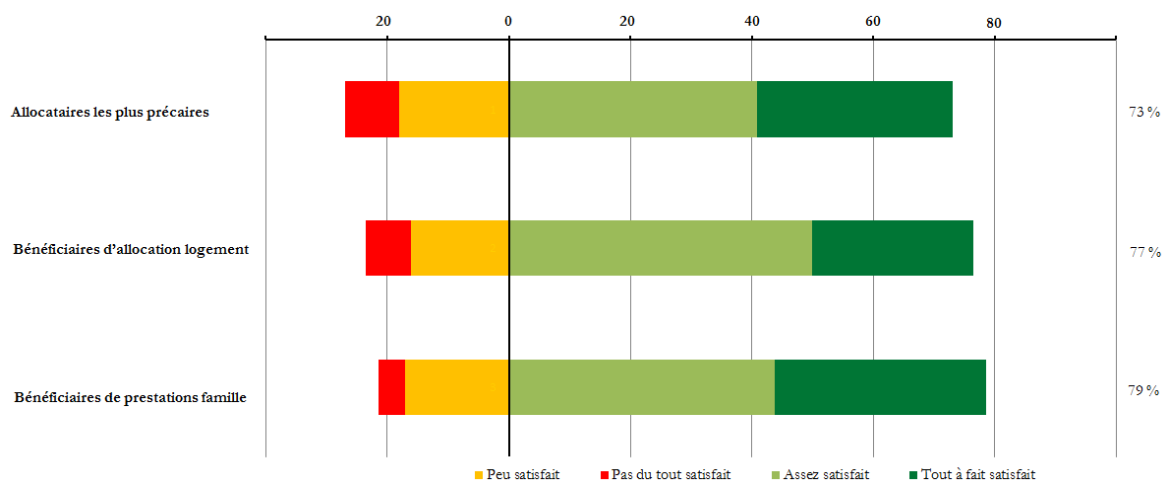
La déclaration de changement de situation



Les informations sur les aides



Le délai de réponse à l'email



Le contenu de la réponse apportée à l'email

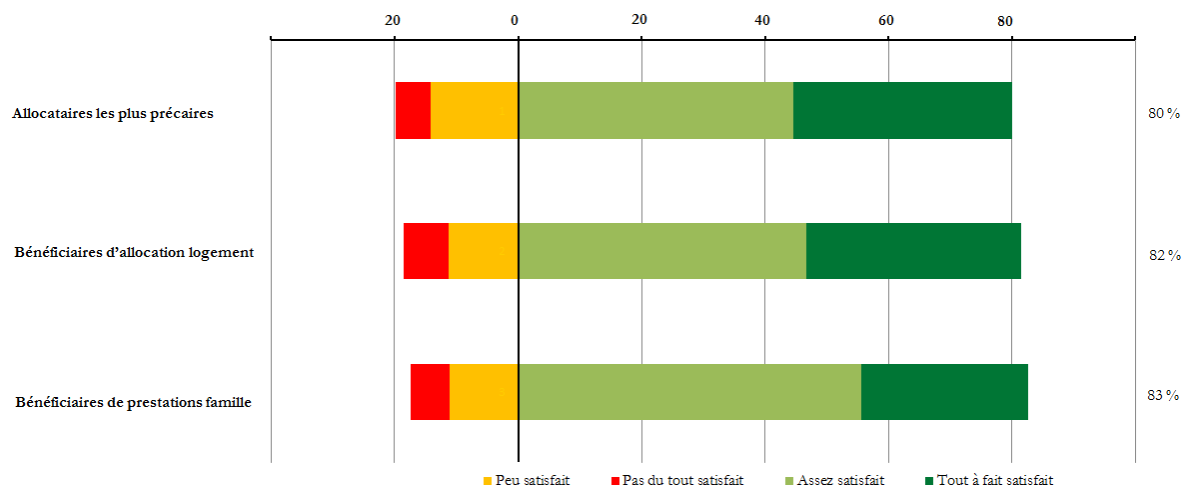


Annexe 4 : L'utilisation des services de l'application mobile par strate

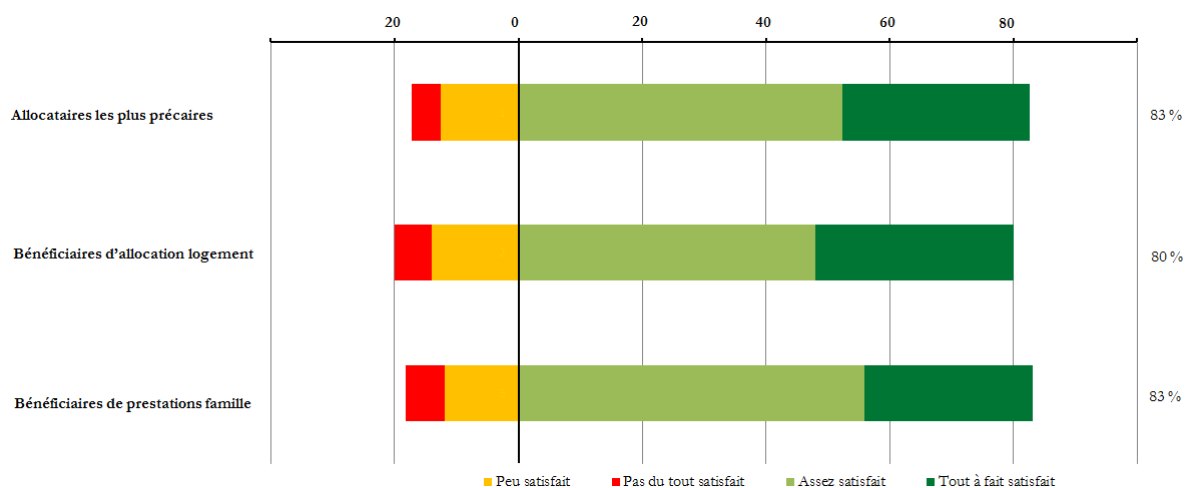
	Ensemble	Allocataires les plus précaires	Bénéficiaires d'allocation logement	Bénéficiaires de prestations famille
Consulter vos paiements	82	85	80	79
Consulter votre situation et vérifier que tout est correct	72	74	72	69
Lire vos courriels et vos relevés de droits et paiements	63	69	60	58
Suivre vos démarches en ligne	61	67	56	57
Télécharger une attestation	51	51	49	52
Signaler un changement de téléphone ou de mail	29	31	26	28
Aucun de ces services	2	2	2	1

Annexe 5 : Satisfaction des visites à l'accueil par strate

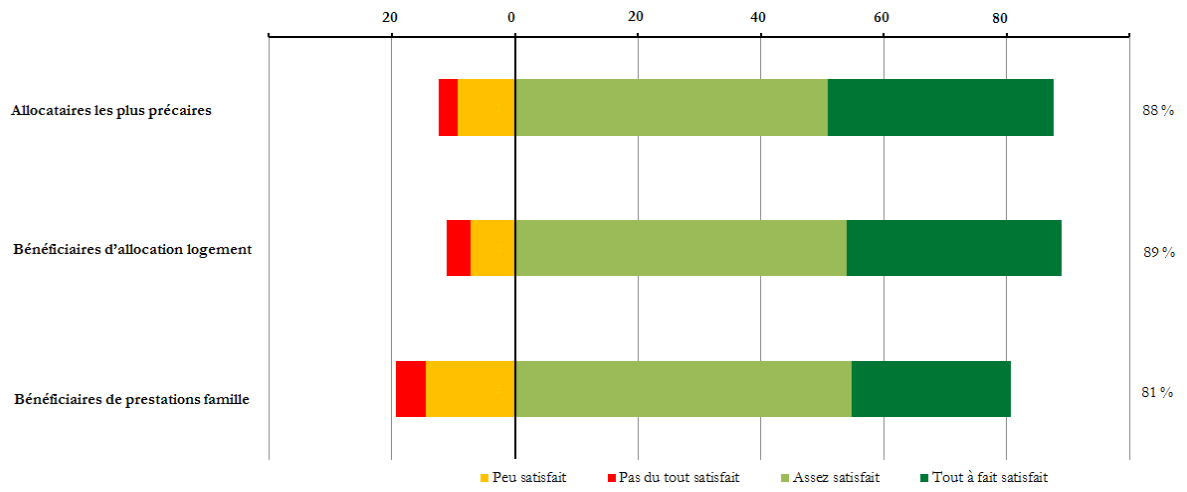
Facilité pour prendre RDV



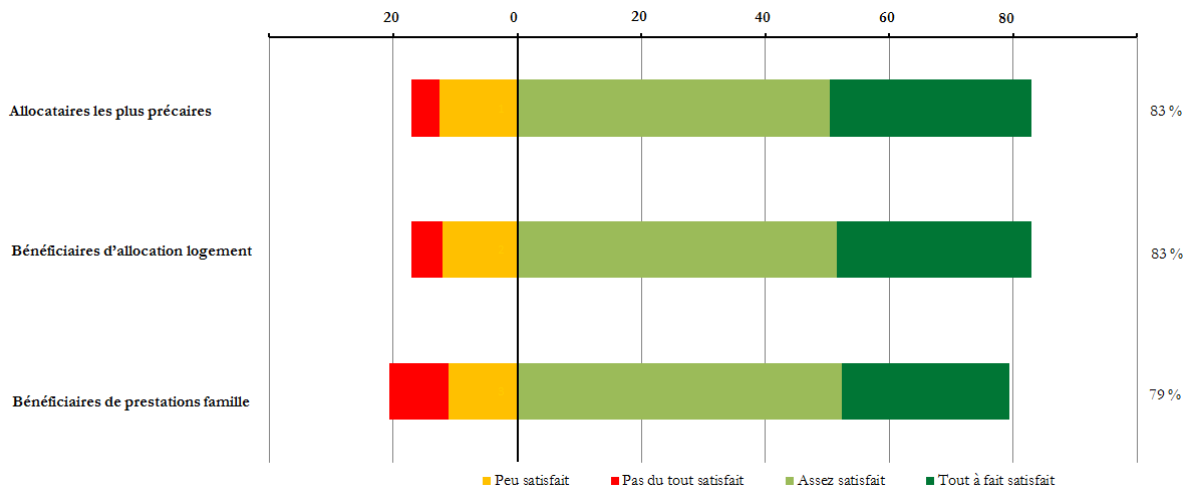
Délai pour obtenir un RDV



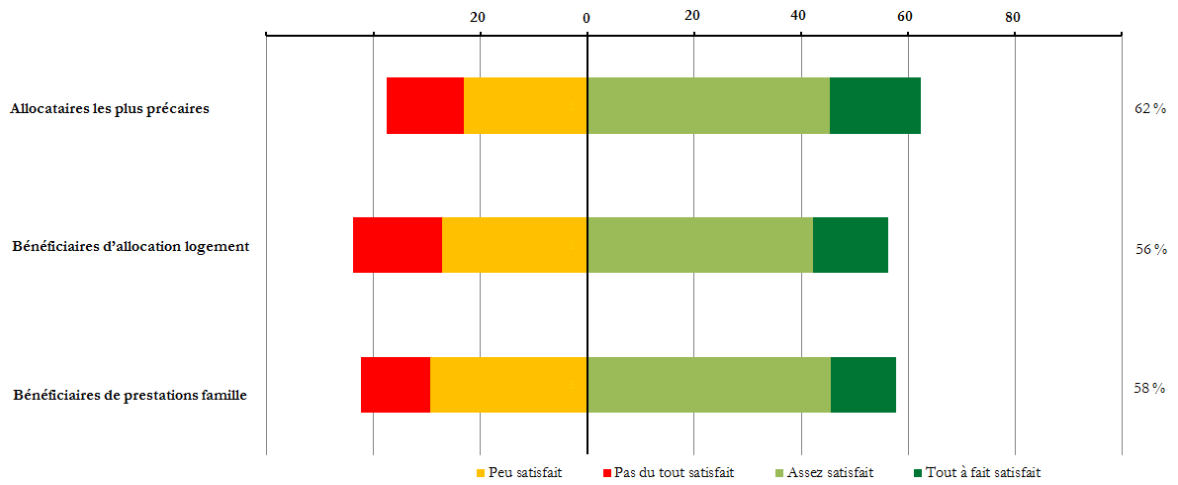
Durée du RDV



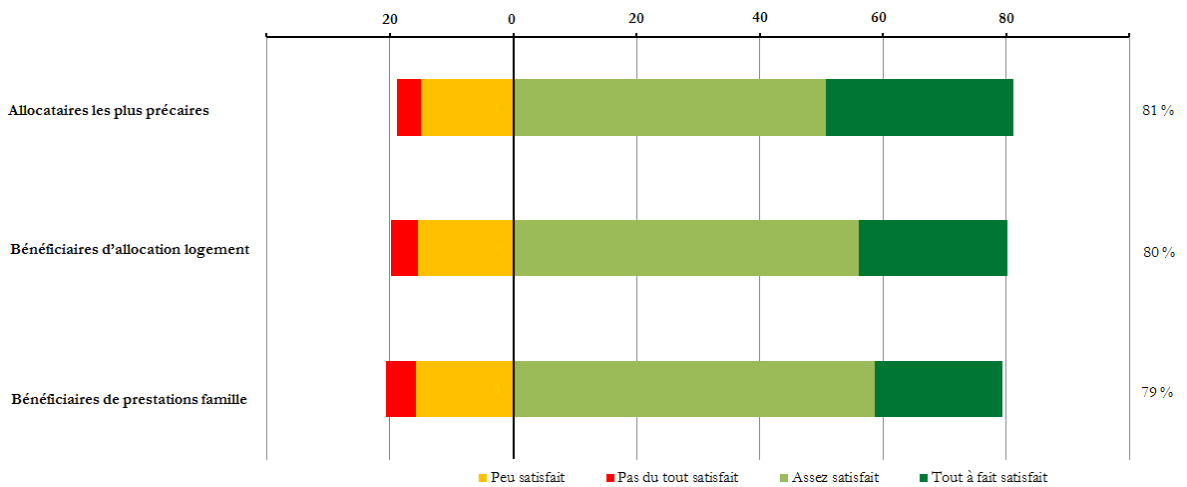
Les réponses apportées lors du RDV



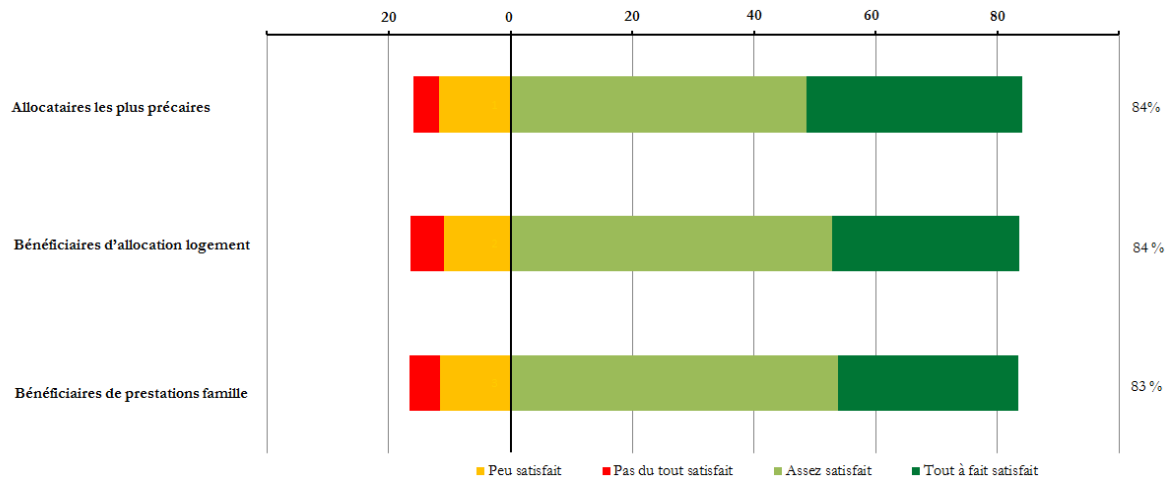
Le temps d'attente



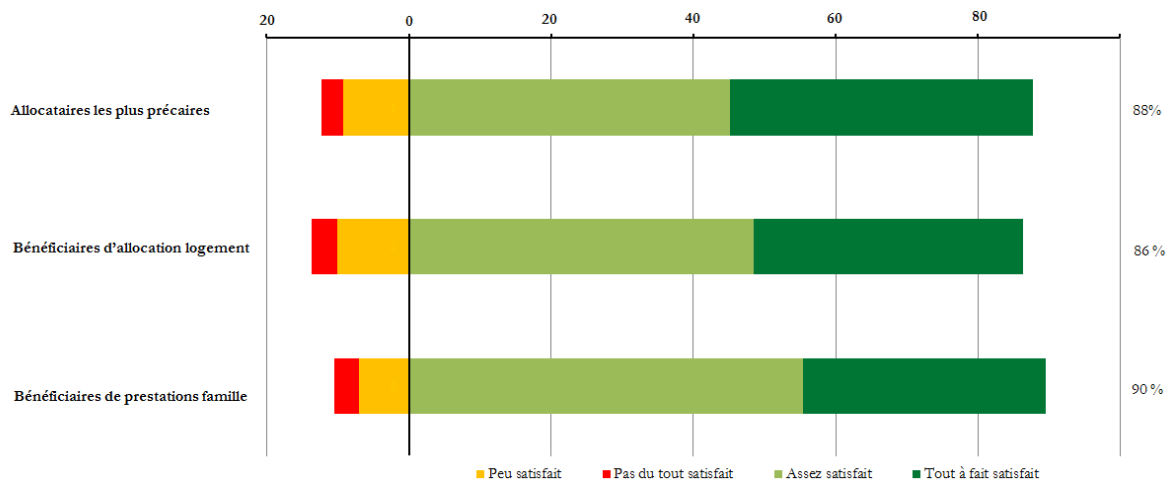
Le confort des locaux



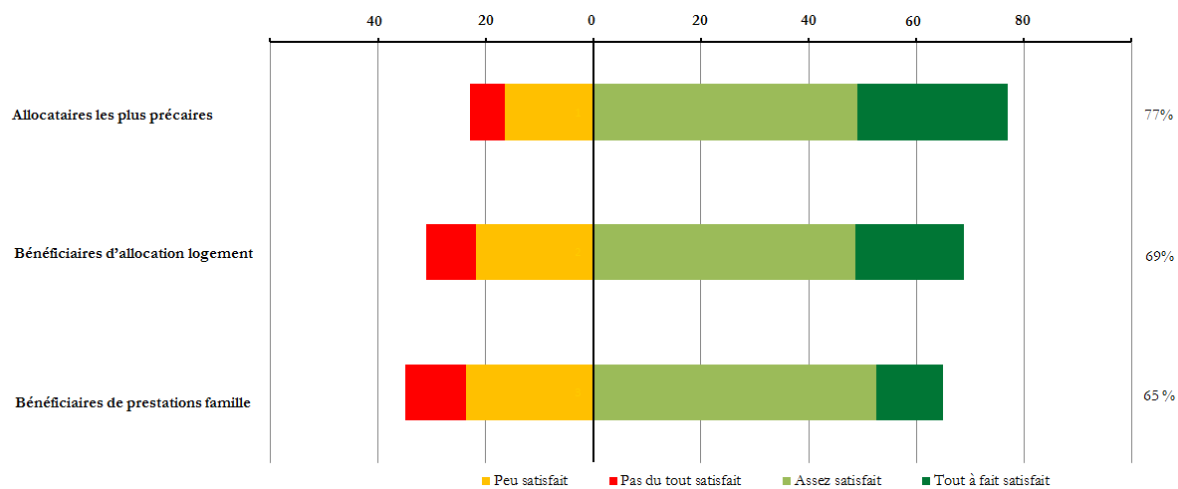
La réponse apportée à la demande lors d'une visite



L'amabilité du conseiller à l'accueil physique

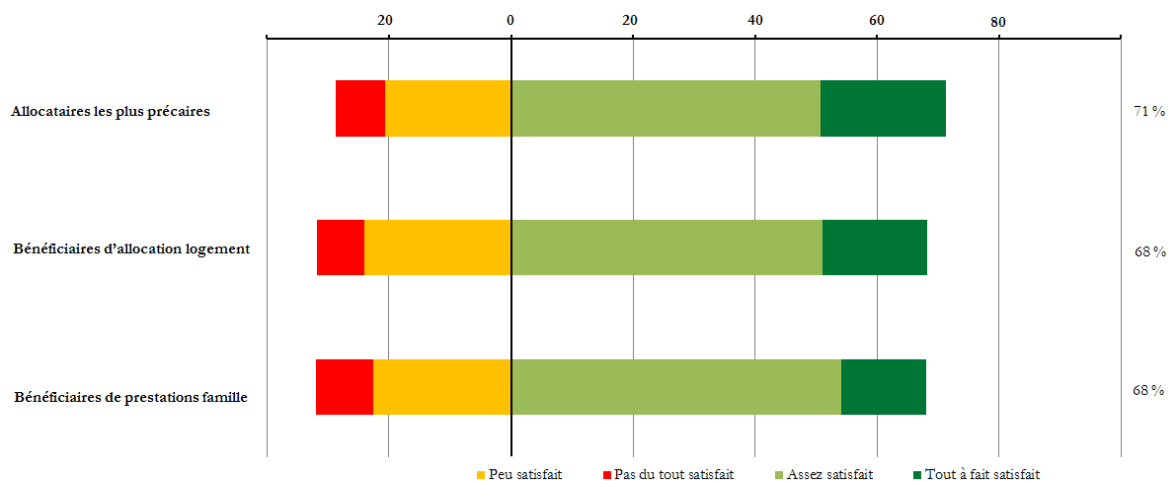


Les horaires d'ouverture de l'accueil physique

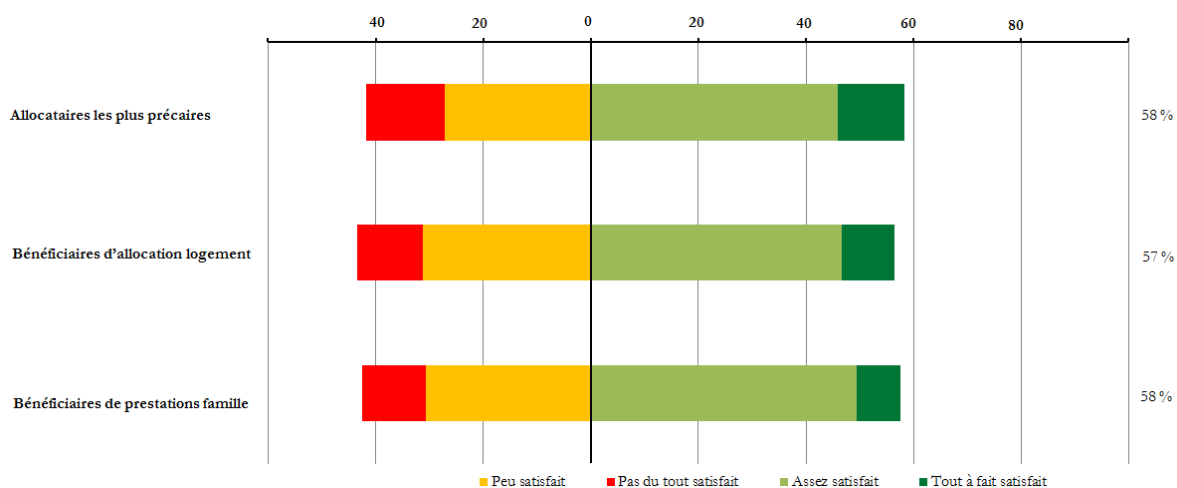


Annexe 6 : Satisfaction des appels téléphoniques par strate

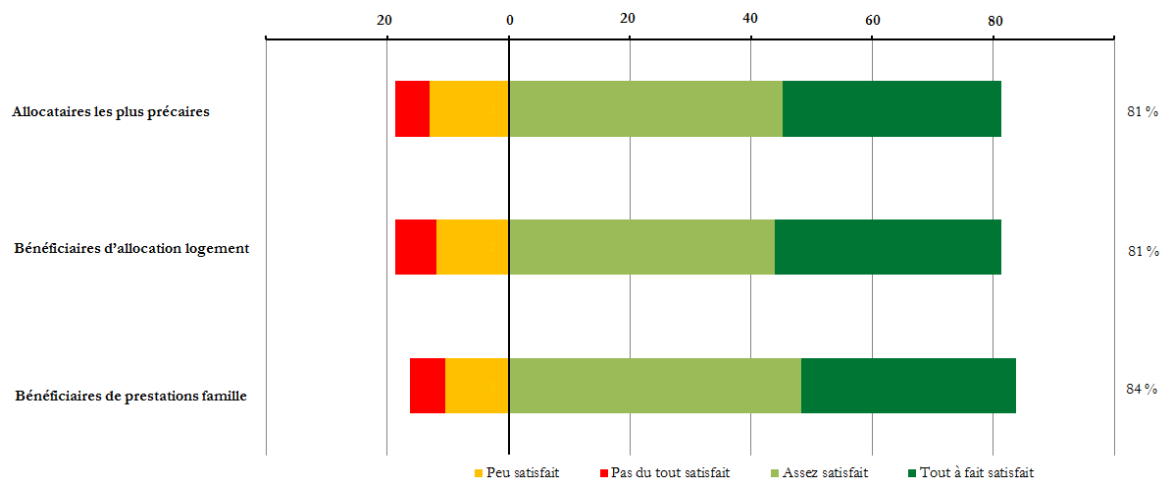
Les indications du serveur vocal pour trouver l'information recherchée



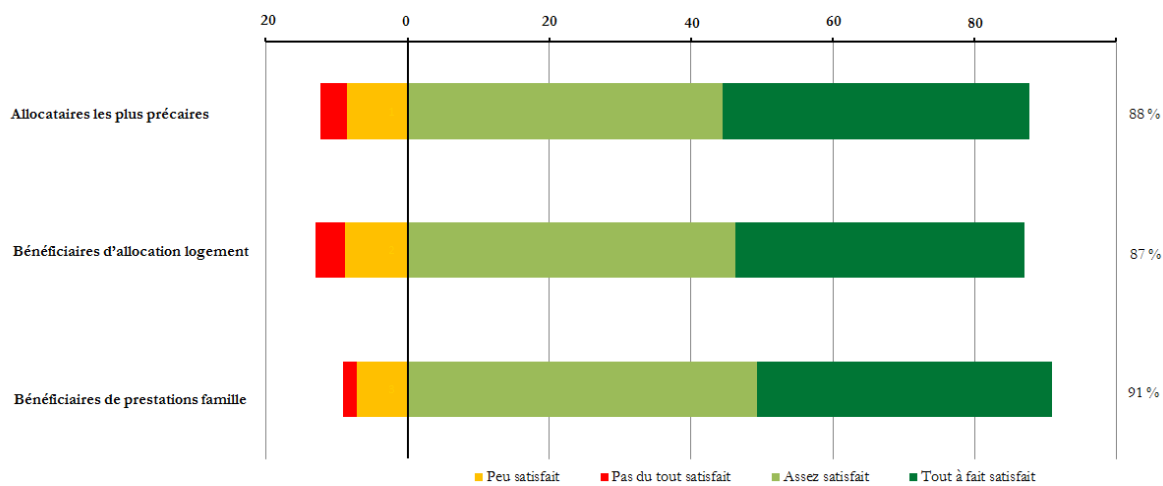
Le temps d'attente avant d'être mis en relation avec un conseiller



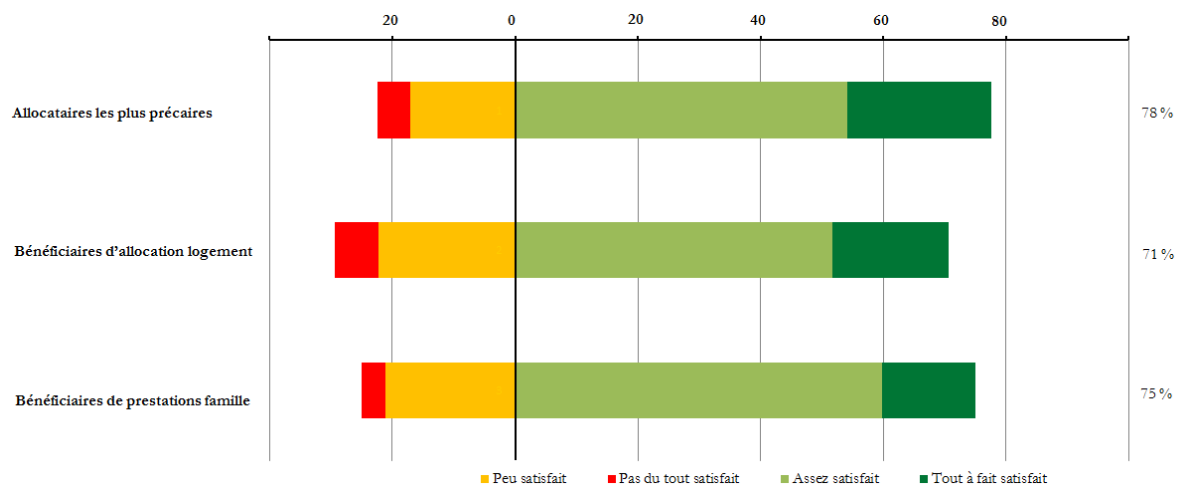
La clarté de la réponse apportée à votre demande



L'amabilité des conseillers

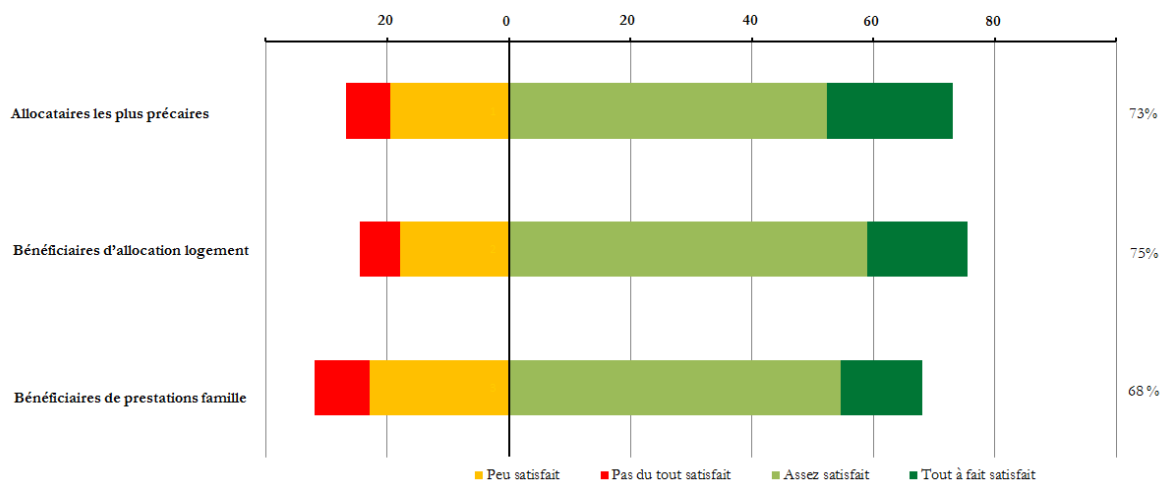


Les horaires d'accueil téléphonique

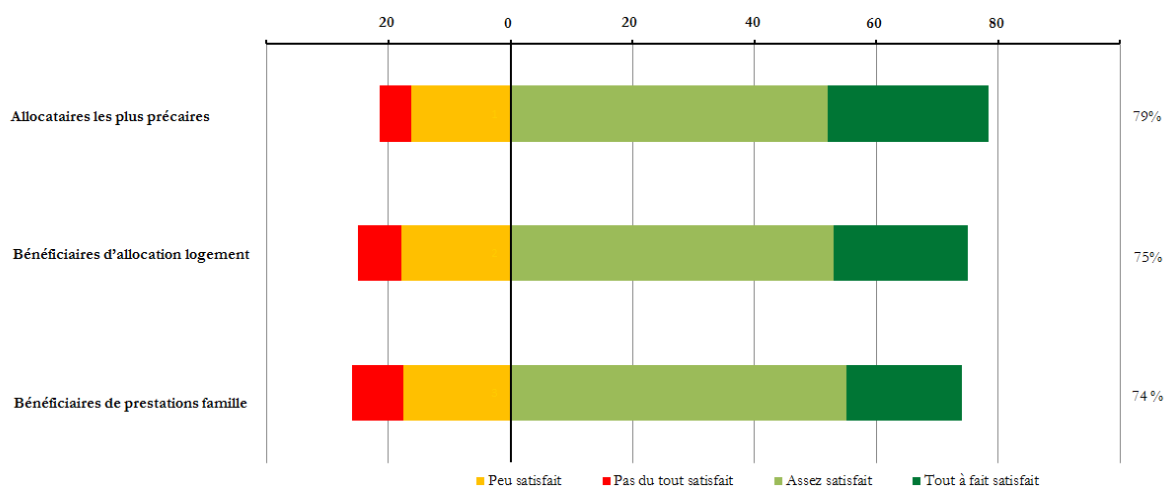


Annexe 7 : Satisfaction de la constitution et la gestion du dossier par strate

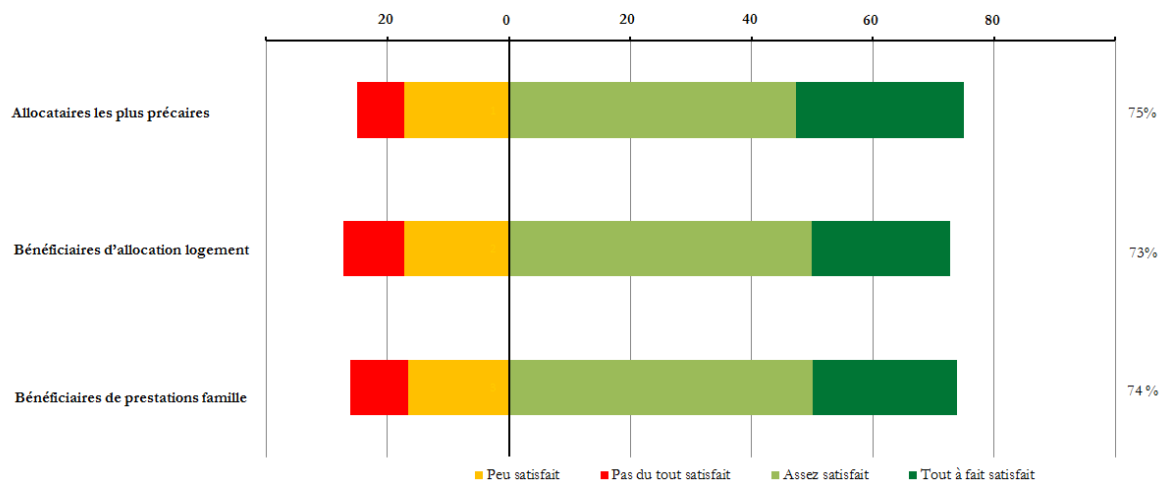
Le nombre de documents à fournir



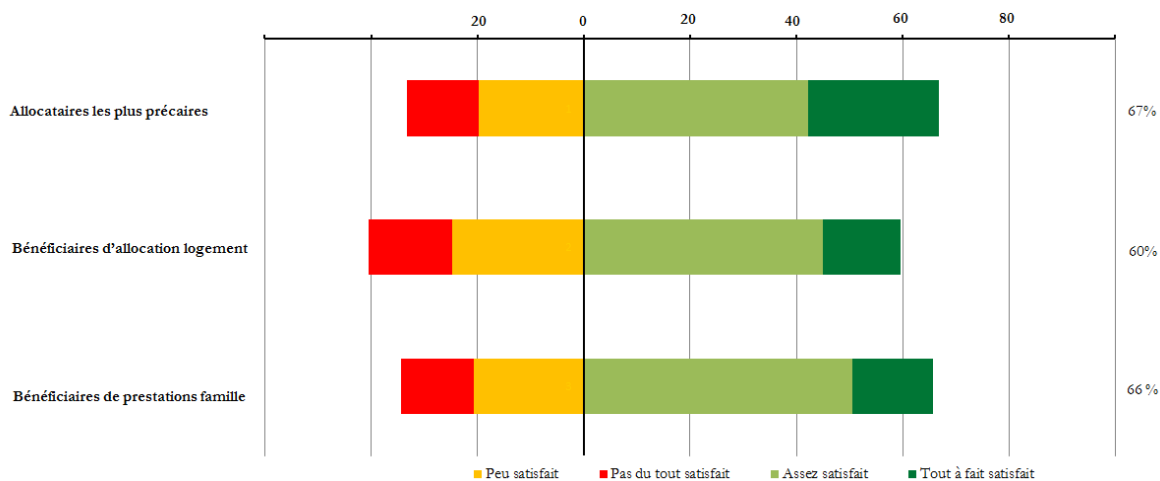
L'information sur les conditions pour bénéficier de la prestation



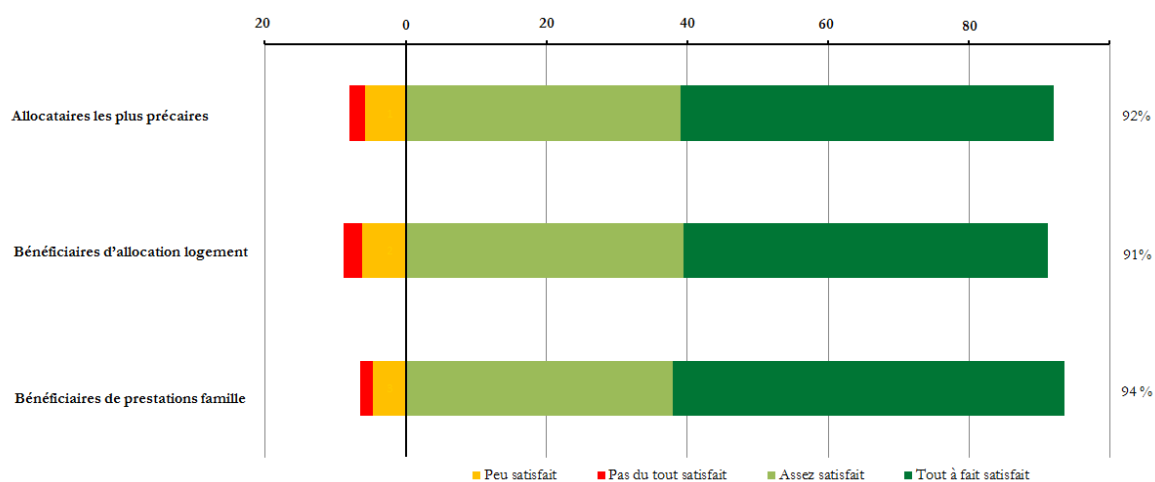
L'information sur le montant de la prestation à percevoir



Le délai entre la demande de prestation et le paiement

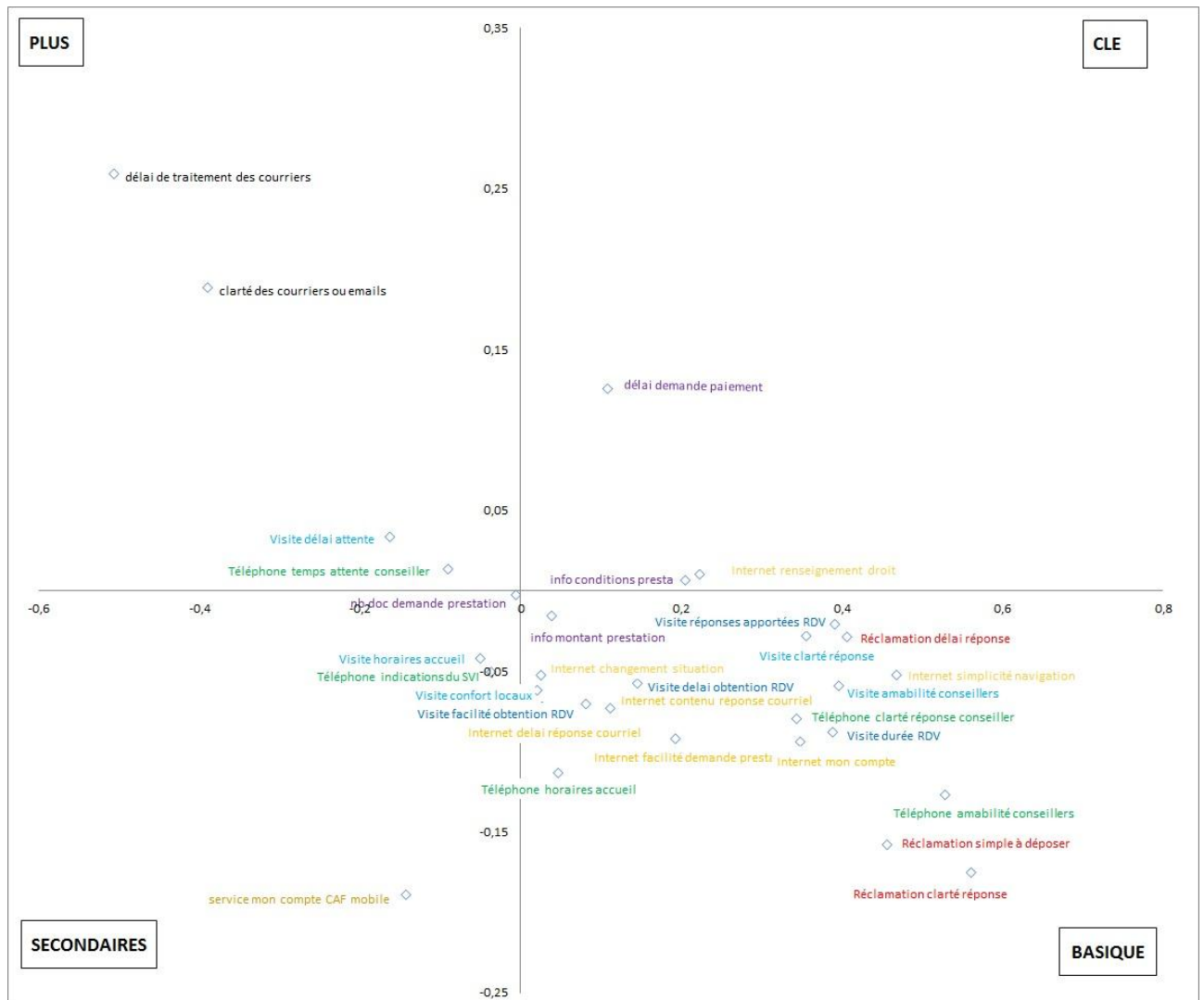


La régularité des paiements

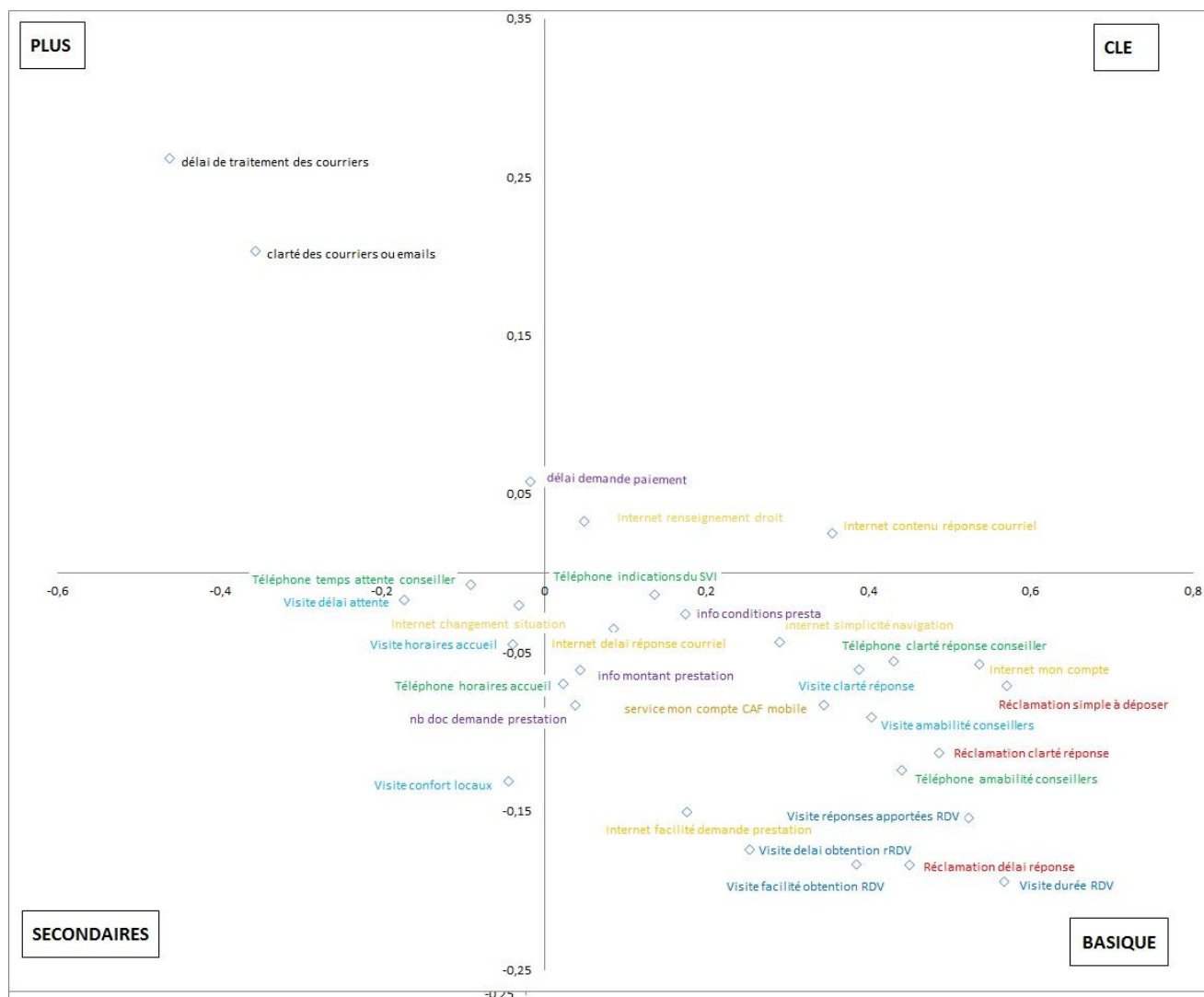


Annexe 8 : Matrice de Llosa par strate

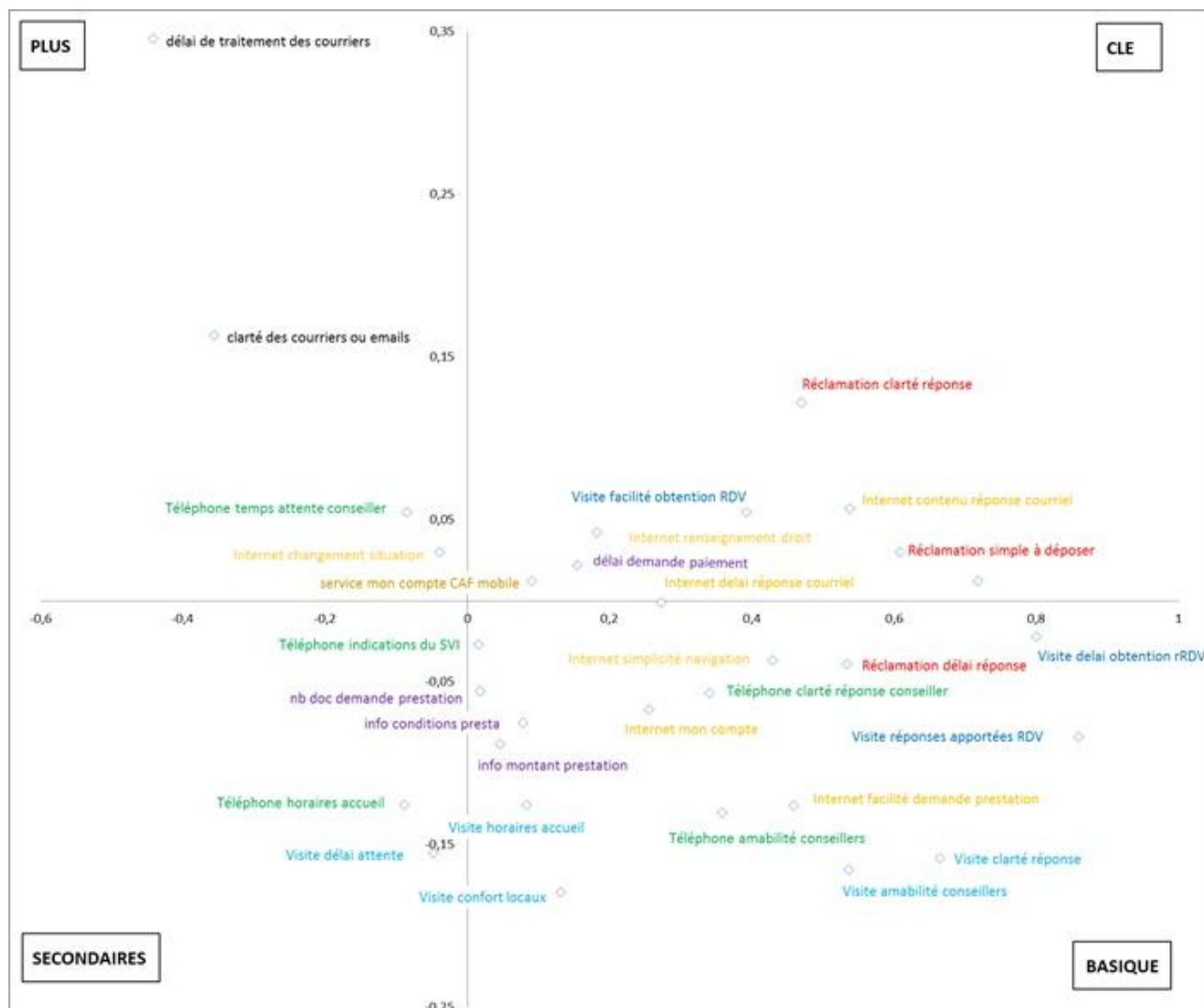
Graphique 19 : Matrice de Llosa pour les allocataires les plus précaires



Graphique 20 : Matrice de Llosa pour les bénéficiaires d'une aide au logement



Graphique 21 : Matrice de Llosa pour les bénéficiaires d'une prestation famille



Parution dans la collection des Dossiers d'études en Octobre 2015