

Écouter les allocataires pour améliorer la qualité de service

Depuis le début des années 2000, la branche Famille s'est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité de service. Au-delà du suivi très régulier de ses indicateurs de performance (temps d'attente au guichet, délais de traitement des dossiers, taux d'appels traités...), et pour mieux apprécier les attentes et la satisfaction des allocataires, elle conduit tous les quatre ans une grande enquête nationale auprès des allocataires.

Une nouvelle enquête vient d'avoir lieu, après deux précédentes vagues en 2004 et 2007. Cet outil très riche permet de connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des allocataires en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service. Cela permet ainsi d'identifier les voies d'améliorations pour continuer d'accroître la performance des caisses d'Allocations familiales (Caf). Relativement précurseur dans ce domaine, la branche Famille est désormais rejointe par la plupart des services publics pour lesquels se mettent en place des baromètres de qualité de service et de satisfaction des usagers.



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Comme en 2007, l'image des caisses d'Allocations familiales (Caf) reste très bonne au vu des taux d'opinion positive enregistrés en 2011. En effet, entre 80 % et 85 % des personnes interrogées estiment que les Caf aident les allocataires, sont à l'écoute des usagers et contrôlent efficacement les déclarations de leurs allocataires. Un peu plus de 70 % considèrent que les Caf évitent aux personnes de se retrouver à la rue. Ce sont les bénéficiaires de minima sociaux [revenu de solidarité active (Rsa), revenu minimum d'insertion (Rmi), allocation de parent isolé (Api)] qui portent les jugements les plus positifs en terme d'image des Caf.

Au total 71 437 allocataires ont été interrogés par téléphone ce printemps soit 700 allocataires par Caf, ce qui permet d'établir un diagnostic tant national qu'au niveau local, pour chacun des organismes (encadré 1). Les résultats obtenus dans cette enquête sont globalement encourageants avec un score d'allocataires satisfaits de 94 %, en dépit d'un léger repli par rapport à 2007 (96 % en 2007). On note cependant que les « tout à fait satisfaits » sont moins nombreux et que l'on trouve un peu plus d'« assez satisfaits » (graphique 1). Il reste qu'une majorité d'allocataires (54 %) jugent que la qualité de service des Caf s'améliore (40 % estiment qu'elle n'a pas évolué). Cette perception est encore plus forte chez les bénéficiaires de minima sociaux et les parents de jeunes enfants, bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

Évolutions des modes de contacts

Au cours des douze derniers mois, 81 % des allocataires ont eu des contacts avec leur Caf, un volume de flux nettement plus important qu'en 2007. Les allocataires bénéficiant du Rsa et de la Paje sont pour leur quasi-totalité en contact avec leur Caf (93 %).

Les allocataires privilégient les nouveaux outils électroniques, notamment le site *caf.fr*. Ainsi, sur cinq des sept grandes étapes de la relation courante avec leur Caf (tableau 1), les allocataires déclarent qu'Internet est leur mode de contact privilégié. En termes d'usages, 85 % des internautes ont consulté leur compte allocataire.

Le site *caf.fr* est désormais bien connu des allocataires : 84 % déclarent le connaître alors qu'ils n'étaient que 65 % en 2007. De plus, le pourcentage de connexions depuis la dernière enquête est significative : 51 % se sont effectivement connectés en 2011 (vs 34 % en 2007) et lorsqu'ils utilisent ce canal leur satisfaction globale est très élevée (98 %).

Les allocataires de la Paje sont les plus nombreux à utiliser ce canal (82 % vs 56 % pour ceux des prestations logement et 55 % pour les « autres bénéficiaires »). En revanche, les allocataires du Rsa l'utilisent moins, se rendant plus souvent à la Caf : 62 % d'entre eux sont venus dans les locaux de la Caf au cours des douze derniers mois, contre 36 % au global.

L'étude des visites à la Caf nous renseigne également sur les causes de multicontacts. En effet, 29 % des allocataires se sont rendus à la Caf suite à une précédente visite ou un précédent courrier. Les motifs de cette seconde prise de contact sont principalement « donner un document » (27 %) ou « se renseigner sur un droit à allocation » (26 %). La satisfaction à l'égard de cette dernière visite recule un peu par rapport à 2007 (91 % en 2001 vs 94 % en 2007).

Dans le cadre de ces visites au guichet, 91 % apprécient le confort des locaux et 84 % sont satisfaits des horaires. Concernant la relation avec les conseillers, les éléments les plus satisfaisants restent comme en 2007 leur amabilité (94 %), leurs écoute et compréhension de la situation personnelle (91 %), et leur efficacité pour traiter la demande (89 %). En lien avec des flux importants, le temps d'attente pour rencontrer un conseiller enregistre une baisse de satisfaction par rapport à 2007 (72 % vs 79 %).

L'analyse des multicontacts peut être mise en valeur aussi par l'analyse de l'usage du téléphone. Ainsi au cours des douze derniers mois, un tiers des allocataires ayant appelé leur Caf avait eu un autre contact auparavant, par courrier dans 50 % des cas, ou par téléphone (33 %). Les principaux motifs de cet appel sont soit une demande de renseignements sur un droit à allocation (31 %) soit le suivi d'un dossier (30 %). Au global, la satisfaction vis-à-vis du téléphone reste stable par rapport à 2007 (87 %) avec cependant un recul de 10 points des allocataires tout à fait satisfaits (16 % en 2011 vs 26 % en 2007). Ils sont plus satisfaits de leur appel lorsqu'ils se sont entretenus avec un conseiller (89 %) que lorsqu'ils ont eu affaire à un serveur vocal (69 %). Là encore l'amabilité, l'écoute et la clarté des informations transmises recueillent des scores entre 90 et 95 %, tandis que le temps d'attente sur le serveur vocal est moins satisfaisant (le score satisfaction est de 65 %).

En 2011, pour les courriers, la satisfaction globale atteint un niveau de 88 %, score très proche de celui de 2007 (87 %). Les critères participant à ce résultat portent sur la clarté du courrier (91 % vs 86 % en 2007), la prise en compte de la situation personnelle de l'allocataire (84 % vs 80 % en 2007). Cette progression est sans doute le fruit du travail de formation et de sensibilisation des agents des Caf. Ce qui motive les allocataires à adresser un courrier sont essentiellement la transmission d'un document (36 % de citations) et la déclaration d'un changement de situation (26 %).

La méthodologie pour l'enquête nationale auprès des allocataires des Caf, vague 2011

Cette troisième enquête nationale de satisfaction s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la branche Famille. Les objectifs de cette enquête sont :

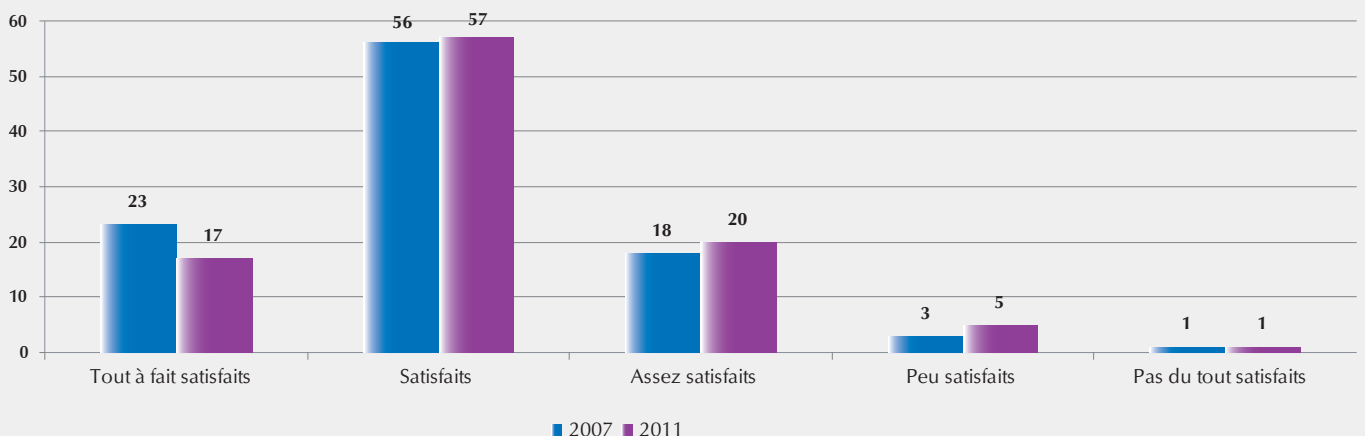
- d'apprécier et mesurer la satisfaction des allocataires sur le service rendu ;
- de connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service ;
- de dégager les principales attentes des allocataires ;
- de mesurer les évolutions de la satisfaction des allocataires depuis 2007 et ainsi évaluer l'impact des actions mises en place par les Caf suite à la dernière enquête.

700 allocataires par Caf ont été interrogés par téléphone entre la mi-février et la fin avril, soit 71 437 allocataires au total. L'échantillon constitué au 31 décembre 2010 a été construit en quatre strates en fonction des allocations perçues :

- les bénéficiaires des aides au logement seules ;
- les bénéficiaires du revenu de solidarité active (Rsa), du revenu minimum d'insertion (Rmi) ou de l'allocation de parent isolé (Api) ;
- les bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) ;
- les « autres bénéficiaires » ne percevant ni le Rsa, ni le Rmi, ni l'Api, ni la Paje et ni les aides au logement seules.

Tous ces allocataires ont bénéficié au moins d'une prestation légale au cours des douze mois précédant l'enquête. Ils ont répondu à un questionnaire d'une quinzaine de minutes organisé autour des grandes rubriques suivantes : la constitution des dossiers, la gestion courante des dossiers, la gestion des événements particuliers et des réclamations, la relation de service, la satisfaction globale, les perceptions de l'évolution de la qualité de service assurée, l'image des Caf.

Graphique 1 - Satisfaction globale (en %)



Source : Tns-Sofres, enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires, 2011.

Tableau 1 - Mode de contact privilégié des allocataires en fonction des étapes de la relation courante

Étapes de la relation courante	Mode de contact privilégié
■ Déclarer un changement de situation	1 : caf.fr ; 2 : visites ; 3 : téléphone/courrier.
■ Obtenir une attestation de paiement	1 : caf.fr ; 2 : visites/téléphone ; 3 : courrier.
■ Obtenir un formulaire/dossier	1 : caf.fr ; 2 : visites ; 3 : téléphone.
■ Donner un document	1 : courrier ; 2 : visites.
■ Se renseigner sur un droit à prestation	1 : caf.fr ; 2 : visites/téléphone.
■ Contester une décision Caf	1 : visites ; 2 : courrier ; 3 : téléphone.
■ Suivre son dossier	1 : caf.fr ; 2 : visites/téléphone.

Source : Tns-Sofres, enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires, 2011.

Seuls 16 % des allocataires souhaitent que le nom de l'interlocuteur Caf soit mentionné sur les courriers. Les pistes d'amélioration sur le courrier rejoignent des attentes plus générales des allocataires en termes d'information plus rapide lorsque les droits sont modifiés et d'une réponse plus rapide aux courriers.

Des attentes générales des allocataires

Les allocataires ont également été interrogés sur leurs attentes en matière d'évolution du service rendu par les Caf. Ce questionnement a porté aussi bien sur la qualité que sur le contenu du service lui-même. En matière de qualité de service, les allocataires attendent en priorité de leur Caf la possibilité d'être recontactés si le conseiller téléphonique ne peut pas répondre immédiatement (54 % de citations). Cette attente est notamment importante pour les bénéficiaires de la Paje et pour les « autres bénéficiaires »¹. Avoir une plus grande rapidité de réponse face aux demandes (37 %) ainsi que la possibilité d'obtenir un accueil sur rendez-vous (27 %) sont également des demandes importantes des allocataires. Plus généralement, un axe d'amélioration ressortant de la consultation des allocataires est que la Caf prévienne plus rapidement lorsque leurs droits sont modifiés, ou risquent d'être supprimés (34 % de citations).

S'agissant du contenu des services, les attentes exprimées sont moins marquées. Celle prioritaire, citée par 36 % des allocataires, réside dans l'aide apportée par les conseillers sur d'autres démarches liées à la situation de l'allocataire. Cette attente est plus souvent indiquée par les bénéficiaires du Rsa (44 %). Viennent ensuite la régularité vis-à-vis des informations sur la situation de l'allocataire (32 %) puis un suivi plus personnalisé des dossiers (29 %). On note enfin que les bénéficiaires de la Paje sont plus souvent demandeurs de services dématérialisés : 33 % d'entre eux souhaiteraient pouvoir faire toutes leurs démarches en ligne (contre 27 % pour l'ensemble des allocataires) et 24 % aimeraient pouvoir effectuer plus souvent des simulations de leurs droits (contre 19 % pour l'ensemble).

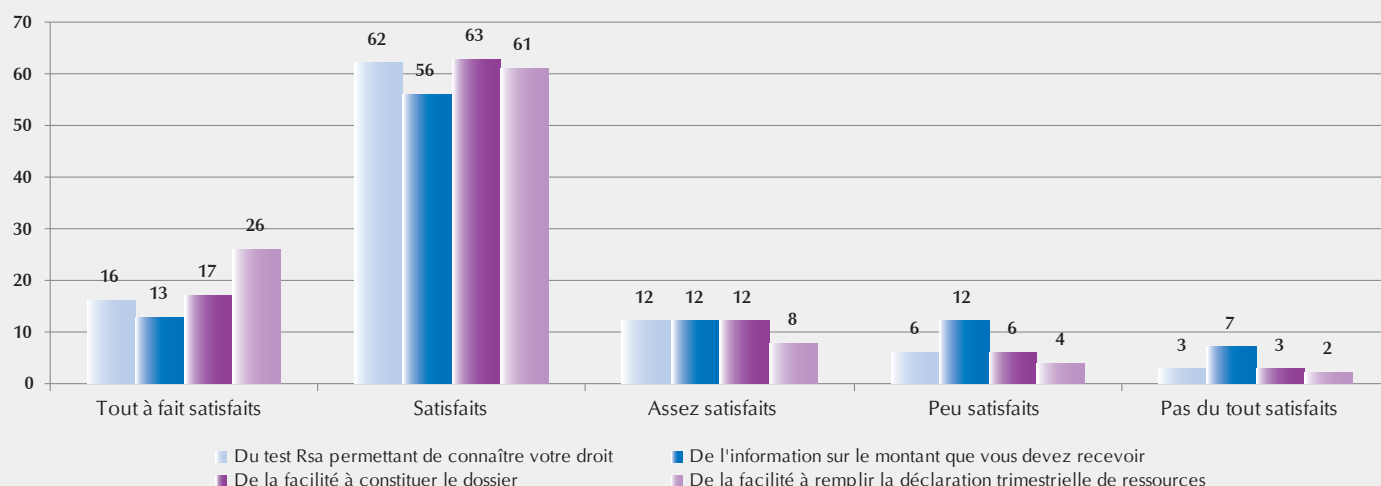
Zoom sur les bénéficiaires du Rsa et de la Paje

Sur la période 2009-2012, la branche Famille s'est vue confier deux missions majeures : la mise en place du Rsa et le développement de l'accueil des jeunes enfants. Depuis la création du Rmi et de l'Api, les Caf ont en effet démontré leur capacité et leurs compétences dans la gestion des minima sociaux. Elles se sont ainsi engagées à assurer dans de bonnes conditions la montée en charge du dispositif du Rsa, prestation étendue aux travailleurs percevant des revenus modestes. Pour les bénéficiaires du Rsa, les Caf sont les organismes de référence pour l'accueil, l'instruction, le paiement, avec l'engagement d'assurer un traitement rapide des demandes et de maîtriser les risques liés à la prestation.

Afin d'améliorer la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants est une préoccupation constante des pouvoirs publics, pour laquelle la branche Famille est un acteur de premier plan. Outre le développement de l'offre d'accueil, il s'agit de l'adapter aux besoins des familles, d'améliorer le pilotage et de mettre à disposition des amilles un service d'information sur l'offre d'accueil : contenu de l'offre, places disponibles et éléments financiers. Compte tenu de ces enjeux, une interrogation particulière a été conduite auprès de deux publics spécifiques des Caf : les bénéficiaires du Rsa d'une part et ceux de la Paje d'autre part, nécessairement parents de jeunes enfants.

Pour en bénéficier², les deux tiers des allocataires du Rsa ont accompli des démarches auprès de leur Caf. Le dernier tiers s'est orienté vers d'autres partenaires (conseil général, centre communal d'action sociale ...). On note un taux élevé de satisfaction des bénéficiaires (un peu plus de 90 %) au sujet du test Rsa qui permet de connaître son droit et de la facilité à constituer le dossier (graphique 2). Cependant, l'information sur le montant de la prestation à recevoir devrait être améliorée aux yeux des allocataires, puisqu'elle engendre un peu plus d'insatisfaction (19 % de mécontents).

Graphique 2 - Satisfaction vis-à-vis de la constitution des dossiers Rsa (en %)



Source : Tns-Sofres, enquête nationale de satisfaction et d'attente des allocataires, 2011.

En revanche, la facilité à remplir la déclaration trimestrielle de ressources emporte l'adhésion des allocataires avec un score global de satisfaction de 94 % (dont 26 % de tout à fait satisfaits). Au sujet de la fréquence des déclarations de ressources, les allocataires jugent le rythme trimestriel adapté, pour 84 % d'entre eux. Seuls 6 % préféreraient des déclarations plus fréquentes. Une très large majorité des bénéficiaires (83 %) connaissent la possibilité de déclarer des revenus en ligne sur *caf.fr*, mais parmi eux, seulement un peu moins de la moitié en font l'usage. Ceci pourrait être davantage encouragé auprès des allocataires en soulignant les avantages : simplicité, sécurité et rapidité pour la prise en compte.

S'agissant des bénéficiaires de la Paje, les informations sur les différentes aides pour la garde des enfants, la facilité à constituer le dossier et les informations sur les conditions et le montant de la prestation recueillent un taux élevé de satisfaction (plus de 90 %).

À l'inverse, les allocataires sont moins satisfaits des informations sur le coût de la garde des enfants (78 % de satisfaits) ou sur l'évolution du montant de l'allocation en fonction de l'âge des enfants (seulement 72 % de satisfaits). Cela devrait être un axe d'amélioration de communication des Caf vers les allocataires afin de progresser sur ces domaines. La publicité du site d'information pour les familles *monenfant.fr* mérite sans doute d'être développée dans la mesure où seuls 21 % des bénéficiaires de la Paje déclarent le connaître. Ce site lancé en 2009 est régulièrement enrichi et devrait ainsi encore mieux répondre aux attentes des allocataires, en particulier sur les informations mises à jour sur les places d'accueil disponibles et les simulations du coût de mode de garde.

Hélène Paris ■

Catherine Vérité ■

Cnaf - Dser

■ Notes

- (1) Voir les strates dans l'encadré méthodologique.
 (2) Ceux déjà bénéficiaires du Rmi ou de l'Api ont simplement « basculé » dans le Rsa.

■ Pour en savoir plus

- ▶ Nezosi G. et Pélamourgues B., 2005, *Des allocataires satisfaits du service rendu par leurs Caf. Quelques résultats tirés de l'enquête nationale de satisfaction*, **Recherches et Prévisions**, n° 82.
- ▶ Nezosi G. et Pélamourgues B., 2005, *Satisfaction et attentes des allocataires de Caf à l'égard du service rendu*, **l'e-ssentiel**, n° 40.
- ▶ Chauffaut D., Grenard S. et Pelamourgues B., 2007, *Les Caf à l'écoute de leurs allocataires : un niveau élevé de satisfaction*, **l'e-ssentiel**, n° 66.
- ▶ Le-Tiec M. et Pelamourgues B., *Enquête nationale de satisfaction, les usagers évaluent leur Caf*, **Dossier d'études**, septembre 2008, n° 108.

Directeur de la Publication
 Hervé Drouet
Directrice de la rédaction
 Hélène Paris
Directrice adjointe de la rédaction
 Delphine Chauffaut
Rédactrice en chef et abonnements
 Lucienne Hontarrède
Secrétaire de rédaction
 Patricia Lefebvre
Maquettiste
 Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr
 Tél. : 01 45 65 57 14

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