

À l'écoute des allocataires des caisses d'Allocations familiales, le baromètre de satisfaction 2018

La Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) réalise, depuis 2014, un baromètre annuel de satisfaction de la relation de service auprès de ses allocataires. Ce dispositif a pour objectif de rendre compte de la qualité du service rendu aux usagers.

Les allocataires attribuent, en 2018, la note de 7,36/10 à la qualité des services offerts par les caisses d'Allocations familiales (Caf). Cette note de satisfaction globale comparable à celle de 2017 reste stable depuis 2014. Cette stabilité concerne l'ensemble des canaux de contacts (téléphone, site internet, courrier), sauf les visites à la Caf qui connaissent une progression de 4,3 % (7,2/10 contre 6,9/10 en 2014). Le canal de communication le plus utilisé et recueillant la meilleure note reste le site internet caf.fr, sa note globale avoisinant chaque année les 7,6/10.

Le délai de traitement des courriers reçoit pour sa part la note de 6,35/10 ce qui en fait l'élément de la relation de service le moins bien noté par les allocataires. Ce résultat reste néanmoins stable par rapport à 2017.

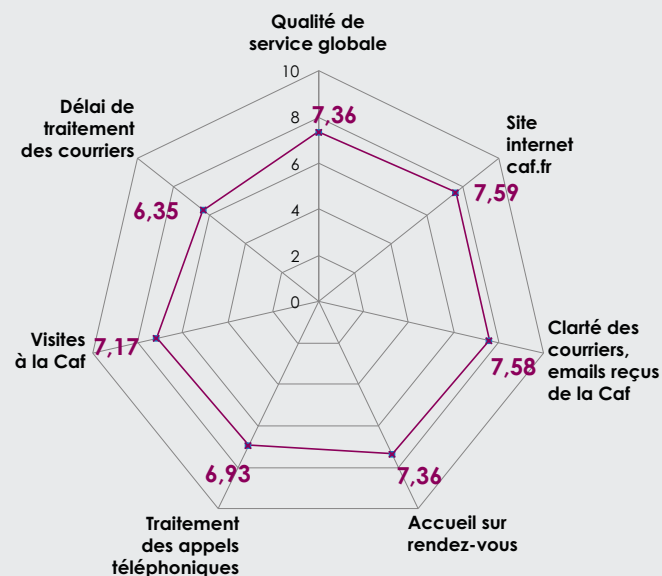


L'évaluation globale de la qualité de service de la Caf reste, avec une note de 7,36/10 (graphique 1), stable depuis le lancement du dispositif. Notons que le maintien de l'appréciation générale des services rendus par la Caf s'observe quel que soit le profil de l'allocataire. Les allocataires de la strate 1 (encadré 1) sont ceux qui attribuent la meilleure note globale (7,51 contre 7,23 pour les allocataires de la strate 2 et 7,25 pour ceux de la strate 3).

Le site internet demeure le canal de communication le plus apprécié (7,59/10). À l'instar de la satisfaction globale, les allocataires de la strate 1 sont plus satisfaits de ce mode de contact que les autres allocataires, leur note étant de 7,74 (7,45 pour ceux de la strate 2 et 7,48 pour ceux de la strate 3). Les visites à l'accueil obtiennent la note de 7,17/10. Cette note reste stable par rapport à 2017, mais elle est significativement supérieure à ce qui a été observé en 2014 : 7,17 contre 6,88 (soit une hausse de 4,2 % de la satisfaction). Comme l'année dernière, les allocataires reçus en accueil sur rendez-vous sont globalement plus satisfaits de cette offre de service que ceux ayant bénéficié d'un accueil sans rendez-vous. La note de satisfaction propre à l'accueil sur rendez-vous est, en 2018, de 7,36/10.

Enfin, le traitement des appels téléphoniques et le délai de traitement des courriers demeurent, en 2018, les deux éléments de la relation de service les moins bien évalués par les allocataires. Ces items obtiennent les notes respectives de 6,93 et de 6,35/10.

Graphique 1 - Note de satisfaction sur une échelle de 10 sur les services de la Caf



Source : Cnaf - Dser. Note de lecture : les allocataires évaluent la qualité de service à 7,36/10.

Autant de contactants qu'en 2017, avec une progression constante des contacts dématérialisés

En 2018, 86 % des allocataires déclarent avoir eu un contact avec leur Caf, soit une baisse de 0,9 % par rapport à 2017 (graphique 2).

Les allocataires de la strate 1 perçoivent, pour la quasi-totalité d'entre eux, des prestations nécessitant un contact régulier avec la Caf, en raison notamment de l'obligation qui leur est faite de transmettre une déclaration trimestrielle de ressources. En 2018, 92 % des allocataires de cette strate déclarent avoir eu un contact avec la Caf lors des 12 mois précédant l'enquête ; c'est le cas de moins de neuf allocataires sur dix (87 %) de la strate 2 et de 76 % de ceux de la strate 3.

Depuis le lancement de ce dispositif de mesure de la satisfaction allocataire, l'utilisation des modes de contact évolue chaque année. La forte progression de l'utilisation de l'application mobile et le recul des modes de contact directs (téléphone et visites à l'accueil) illustrent la dématérialisation croissante des contacts avec les Caf. La proportion d'allocataires déclarant avoir eu recours à l'écrit (courrier ou courriel) est également en recul par rapport à 2017 (respectivement - 27 % et - 9 %).

Le canal de communication le plus utilisé (quel que soit le profil de l'allocataire) reste le site internet caf.fr, puisque 57 % des allocataires ayant contacté la Caf en 2018 ont utilisé ce moyen de communication. Néanmoins, le recours à ce canal, à l'instar de la plupart des vecteurs de contact, est en recul par rapport à 2017 (- 10,5 %). Le recours aux courriels baisse également de près de 9 % par rapport à l'exercice précédent, ainsi que l'utilisation du téléphone (- 15,5 %) et le recours aux courriers (- 27,1 %).

L'application mobile est le seul mode de contact dont l'utilisation progresse comparativement à l'année 2017. Près d'un tiers des allocataires ayant eu un contact avec la Caf déclarent avoir utilisé ce canal de communication au moins une fois, utilisation en progression de 16,4 % par rapport à 2017. Le recours à l'application a triplé depuis 2014, passant de moins d'un allocataire contactant sur dix à près d'un sur trois en 2018.

Méthodologie

L'enquête 2018 a permis de recueillir l'avis de 10 167 allocataires échantillonnés à partir du fichier allocataires de juin. Celui-ci a été stratifié en fonction des prestations perçues par l'allocataire :

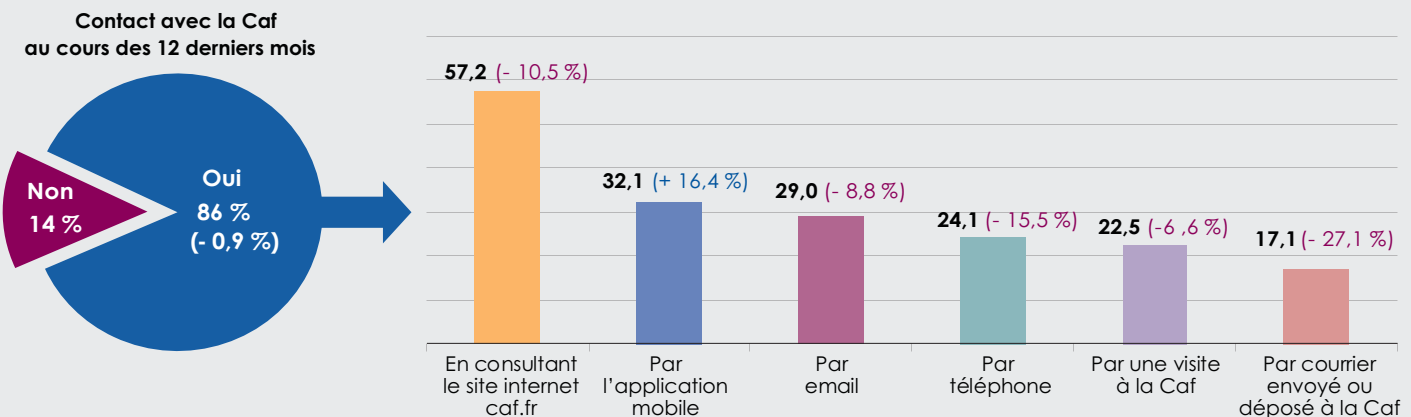
- les bénéficiaires percevant au moins une des prestations suivantes : le revenu de solidarité active (Rsa), de l'allocation aux adultes handicapés (Aah), de l'allocation différentielle (Ad), de l'allocation de soutien familial (Asf), du revenu de solidarité (Rso), de la prime d'activité (Pa) ; dans ce numéro de l'e-ssentiel, cette strate est nommée « allocataires de la strate 1 » ;
- les bénéficiaires percevant au moins d'une aide au logement mais ne bénéficiant pas d'une des prestations de la strate 1 ; cette strate est nommée « allocataires de la strate 2 » ;
- les bénéficiaires percevant uniquement une ou plusieurs prestations suivantes : allocations familiales (Af), du complément familial (Cf), allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), de l'allocation journalière de présence parentale (Ajpp) ; cette strate est nommée « allocataires de la strate 3 ».

La taille de la Caf (en nombre d'allocataires) a également été prise en compte afin de représenter au mieux tous les types de Caf. Les allocataires disposant d'une adresse mail ont d'abord été interrogés par Internet au cours du mois de septembre 2018. Puis ceux qui ne disposaient pas d'une adresse mail et ceux qui n'avaient pas répondu à la sollicitation par internet ont ensuite été interrogés par téléphone par le prestataire en charge de l'étude (Csa) au cours du mois d'octobre.

Le site internet caf.fr et l'application mobile appréciés par les allocataires

Plus de la moitié des allocataires ayant consulté le site internet ont déclaré y être allés au moins une fois par mois, et un sur quatre plusieurs fois par mois. Les principaux motifs de consultation du site sont le suivi de dossier et la déclaration trimestrielle des ressources (près d'un allocataire sur deux pour chacun de ces items). L'espace personnel « Mon Compte » et la simplicité de navigation sur le site Internet sont toujours très appréciés par les allocataires avec respectivement 95 % et 92 % d'allocataires satisfaits.

Graphique 2 - Les modes de contacts des allocataires en 2018



Source : Cnaf - Dser. **Note de lecture** : 86 % des allocataires ont déclaré avoir contacté la Caf. Parmi eux, 29 % ont eu recours au email, soit une baisse de 8,8 % par rapport à 2017.

Les items relatifs à « la facilité d'utilisation du site pour faire une demande de prestation » et à « la déclaration du changement de situation » enregistrent également de bons taux de satisfaction avec, respectivement, 88 % et 85 % d'allocataires utilisateurs satisfaits. Les autres items (informations sur les aides, délai et contenu de la réponse au courriel) reçoivent des taux de satisfaction moins élevés, situés entre 70 et 80 %.

La plupart de ces éléments étant classés comme « basiques » (encadré 2 et graphique 3), les allocataires attendent donc d'avoir un niveau de service correct sur ce point. Dans le cas contraire, leur satisfaction globale risque de décroître.

Concernant l'application mobile, les allocataires sont unanimes quant à sa simplicité d'utilisation (95 % d'entre eux). Ils sont également satisfaits de l'éventail des services proposés (92 % dont 35 % de très satisfaits).

Une amélioration partielle de la satisfaction au téléphone et au guichet

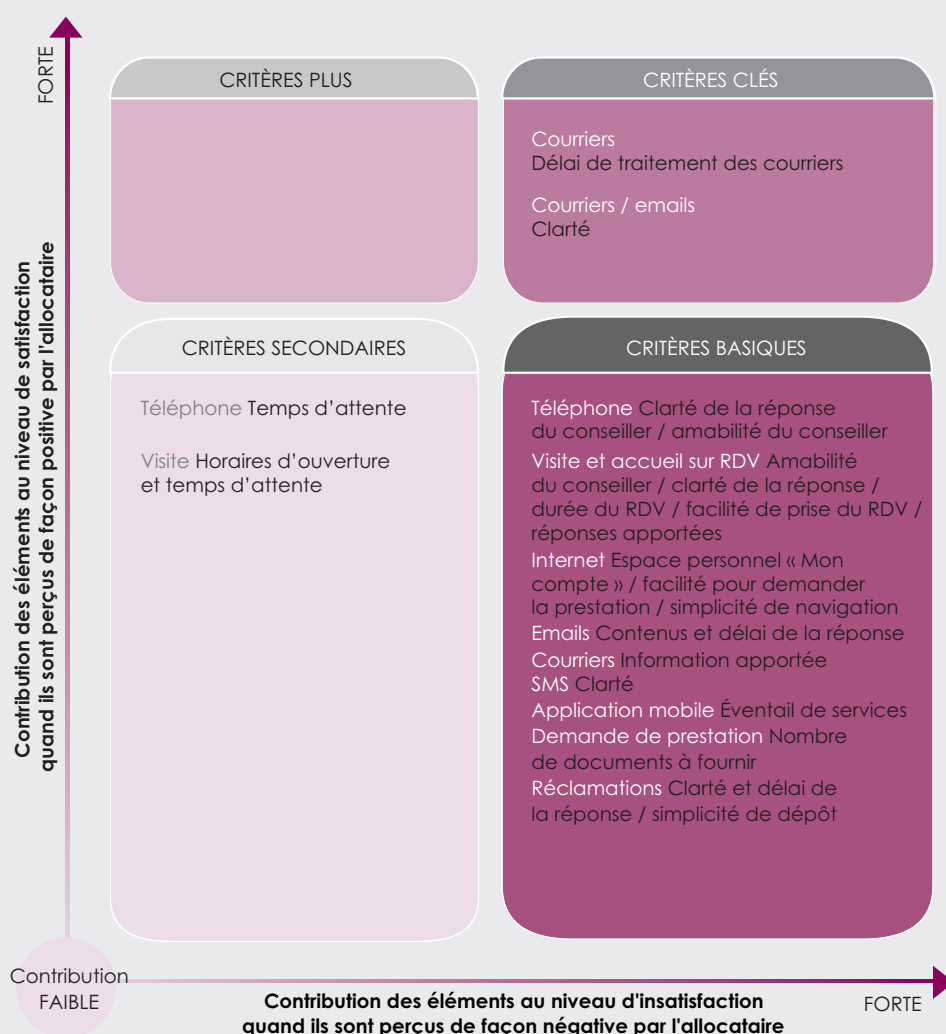
Parmi les allocataires ayant téléphoné à leur Caf, deux sur trois déclarent avoir utilisé ce mode de

L'analyse des priorités d'action

Cette analyse, représentée dans le graphique 3, est développée par la chercheuse française Sylvie Llosa et repose sur une analyse factorielle des correspondances. Elle permet :

- de connaître l'impact des dimensions du service sur la satisfaction globale des usagers ;
- de classer ces dimensions pour prioriser les actions permettant d'augmenter la satisfaction globale. La méthode utilisée amène à distinguer quatre catégories d'éléments :
 - les « critères basiques » influencent peu la satisfaction globale s'ils obtiennent une bonne appréciation, mais font baisser fortement la satisfaction globale s'ils sont mal évalués ;
 - les « critères clés » influencent la satisfaction globale s'ils sont appréciés des allocataires et peuvent dégrader la satisfaction globale s'ils ne répondent pas aux attentes des usagers ;
 - les « critères plus » apportent un surcroît de satisfaction globale s'ils reçoivent une évaluation positive de la part des usagers mais n'entraînent pas d'insatisfaction s'ils sont moins bien notés ;
 - les « critères secondaires » ont un impact moindre sur la satisfaction globale. Leur amélioration ou leur dégradation n'aura qu'un faible impact sur la satisfaction globale.

Graphique 3 - Les priorités d'action



contact plus d'une fois au cours des douze mois précédant l'enquête. Un allocataire sur deux indique l'avoir utilisé de 2 à 5 fois en 2018.

Les allocataires recourant à ce canal de contact le choisissent, car ils ont un contact direct pour expliquer leur situation (63 %), et une réponse instantanée (44 %).

Entre 2014 et 2018 la satisfaction relative au traitement des appels téléphoniques reste stable (6,90/10 en 2014, 6,93/10 en 2018). Seuls deux items propres à ce mode de contact voient la satisfaction évoluer significativement par rapport à 2014 :

- les indications sur le serveur vocal sont plus satisfaisantes (75 % contre 69 %) ;
- le temps d'attente avant d'être mis en relation avec un conseiller obtient un moins bon taux de satisfaction (- 10 %), pour atteindre tout juste un allocataire satisfait sur deux.

Il convient néanmoins de relativiser ce dernier constat dans la mesure où le temps d'attente au téléphone se classe parmi des éléments secondaires (encadré 2, graphique 3), c'est-à-dire ayant peu d'impact sur la satisfaction globale.

Concernant les visites à l'accueil, près de la moitié des allocataires se déplacent pour transmettre un document ou pour demander des informations sur une prestation.

Les allocataires sont satisfaits du confort des locaux, de l'amabilité des agents et des réponses apportées. Le temps d'attente reste un élément moyennement satisfaisant avec tout juste sept allocataires satisfaits sur dix, mais la satisfaction progresse significativement par rapport à 2017. Cependant l'analyse des priorités d'action montre que cet item, ainsi que les horaires d'accueil, (76,7 % d'allocataires utilisateurs satisfaits) n'ont pas beaucoup d'impact sur la satisfaction globale (de manière positive ou négative).

Concernant l'accueil sur rendez-vous, les allocataires octroient la note de 7,36/10 (7,35 en 2017). Cet élément étant classé parmi les « critères basiques » les allocataires attendent donc d'avoir un niveau de service correct (encadré 2, graphique 3). Une mauvaise appréciation de cet aspect de la relation de service impliquerait une baisse de la satisfaction globale des allocataires.

Une communication écrite de la Caf (courriers, courriels et Sms) satisfaisante

Les allocataires sont satisfaits des informations apportées par le courrier ou le courriel qu'ils ont reçu (respectivement 87 % et 89 % d'allocataires satisfaits).

La clarté des écrits (courriers et emails) obtient une bonne note de satisfaction de la part des allocataires avec 7,58/10. Le constat est plus nuancé en ce qui concerne le délai de traitement des courriers car les allocataires n'attribuent que la note de 6,35/10 à cet item constitutif de la relation de service.

Ces deux éléments contribuent positivement à la satisfaction globale s'ils sont bien évalués. Dans le présent cas il serait intéressant de maintenir la clarté des écrits et d'améliorer les délais de traitement des courriers.

Enfin, les allocataires ayant reçu un Sms (un sur cinq) sont satisfaits de ce moyen de communication puisque 90 % d'entre eux se disent satisfaits de la fréquence avec laquelle ils reçoivent des Sms et de leur clarté.

Le dispositif de la mesure de la satisfaction allocataire va être revu

L'année 2018 constitue une année de transition pour le dispositif d'enquêtes de satisfaction. Cette édition du baromètre conduite entre deux conventions d'objectifs et de gestion (Cog) conserve un format identique à celui des vagues précédentes. Le dispositif sera modifié à compter de la vague 2019 afin de disposer de résultats recentrés sur les questions de satisfaction, assortis d'une déclinaison par Caf plus fréquente (tous les deux ans au lieu d'une fois par Cog).

La satisfaction relative à la constitution du dossier reste modérée

En 2018, la constitution du dossier allocataire (fourniture d'informations et de documents nécessaires à l'obtention ou au maintien d'un droit à prestation) satisfait moyennement les allocataires. En effet, hormis la régularité des paiements obtenant un très bon taux de satisfaction, avec plus de neuf allocataires satisfaits sur dix, les autres items relatifs à la constitution du dossier présentent des résultats *en deçà* de 80 % d'allocataires satisfaits.

Le délai entre la demande de prestation et son paiement recueille le moins bon taux de satisfaction. Seuls 66 % des allocataires en sont satisfaits, résultat en recul par rapport à 2017 (- 4,5 %). Les autres items, concernant les informations à recevoir de la part de la Caf (information sur les conditions pour percevoir la prestation, information sur le montant de celle-ci et information sur les changements de droits), dépassent de peu le taux de 70 % d'allocataires satisfaits.

Le nombre de documents à fournir satisfait 78,3 % des allocataires. Il faut porter une attention particulière à cet item car il fait partie des critères basiques et son appréciation, si elle est mauvaise, peut impacter à la baisse la satisfaction globale des allocataires.

Jérôme Gauchet ■
Cdr Nordppac's
Magali Le Tiec ■
Cnaf - Dser

■ Pour en savoir plus

- Gauchet J., Le Tiec M., 2018, À l'écoute des allocataires des caisses d'Allocations familiales : le baromètre de satisfaction 2017, *l'e-ssentiel*, n° 178.

Directeur de la publication
Vincent Mazauric
Directeur de la publication délégué
Bernard Tapie
Rédactrice en chef
Lucienne Hontarrède
Maquettiste
Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle
75 685 Paris Cedex 14
Tél. : 01 45 65 52 52
N° ISSN : 1638 - 1769