



## Satisfaction et attentes des allocataires de CAF à l'égard du service rendu

*Avec près de 10 500 000 foyers allocataires soit plus de 28 millions de personnes couvertes, les caisses d'Allocations familiales (CAF) gèrent chaque année plusieurs millions de contacts. Aussi, téléphoner à sa CAF, se présenter à l'un de ses guichets, lui écrire constituent autant de gestes courants dans la vie d'un allocataire et représentent des enjeux majeurs pour ces organismes. Une part importante de leur image et de leur réputation de service public repose sur la qualité et l'efficacité de cette relation.*

*Points de passage obligés, ces lieux ou moyens de contacts constituent la « vitrine » de l'Institution et font l'objet d'une attention particulière. Depuis plusieurs années, les caisses ont entrepris un important travail de modernisation et d'amélioration des infrastructures ainsi que des outils mis à la disposition des techniciens-conseils pour mieux accueillir et renseigner les allocataires et mieux traiter leurs dossiers. Parallèlement, les moyens informatiques permettent un meilleur traitement et une meilleure connaissance quantitative de ces flux de contacts.*

*Depuis 1996, des Conventions d'objectifs et de gestion (COG) lient l'Etat et la branche Famille. L'amélioration de la qualité de service a constitué un de leurs axes prioritaires. Elle s'est largement appuyée sur l'appréciation des allocataires sur les modes de contact mis à leur disposition. A cette fin, une vaste enquête de satisfaction a été réalisée en 2004, leur permettant de décrire leurs usages et d'exprimer leur point de vue sur leurs relations avec les caisses. Si 94 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites du service rendu par leur CAF, leur appréciation est plus nuancée concernant les modes de contact.*



**L**es caisses d'Allocations familiales (CAF), comme tous les grands organismes de service, suscitent des flux de contacts importants.

Parmi les moyens mis à disposition des allocataires pour s'adresser à leur CAF, le courrier est le moyen le plus souvent utilisé : 60 millions de plis ont été reçus en 2003. Le téléphone arrive en seconde position, avec plus de 44 millions d'appels, suivi des visites dans les locaux, les CAF ayant reçu plus de 18 millions d'allocataires.

En plus de ces moyens « traditionnels », les caisses proposent à leurs usagers d'autres possibilités d'entrer en contact avec elles grâce, notamment, aux outils électroniques comme le minitel, les bornes interactives et internet. Ces services permettent à l'allocataire de connaître l'avancement de son dossier, de remplir en ligne certaines demandes de prestations ou d'imprimer des formulaires. Si l'utilisation du minitel tend à se réduire, les bornes interactives et internet connaissent une forte montée en charge. Ainsi, le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr) a donné lieu à 20 millions de connexions en 2003.

Entre février et mai 2004, TNS Sofres a interrogé, pour le compte de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), plus de 86 000 allocataires, soit 700 par CAF, afin de connaître leur niveau de satisfaction au regard du service rendu.

Cette enquête, la première du genre par son ampleur, a fortement mobilisé les allocataires qui ont massivement accepté - pour 98 % des personnes contactées - d'y participer. Elle montre un niveau très élevé de satisfaction globale : 94 % des allocataires se déclarent en effet satisfaits de la qualité de service assurée par leur CAF, dont 24 % « tout à fait satisfaits ». Fait remarquable, les réponses sont très homogènes parmi les allocataires. Le type de prestation perçue n'influence ni favorablement ni défavorablement leur satisfaction. De même, l'analyse des résultats ne fait apparaître aucune variable sociodémographique (âge, sexe, CSP, taille du foyer, etc.) discriminante.

Au-delà de ces résultats positifs sur le service rendu pris dans sa globalité, l'enquête révèle là où les attentes des usagers sont les plus fortes et où des marges de progrès existent, notamment sur les modes de contacts.

## Les modes de contact au crible de la satisfaction

Lorsqu'on interroge les allocataires sur leurs relations avec la CAF, on constate que, quel que soit le type de contact utilisé (téléphone, accueil, etc.), leur degré de satisfaction est toujours inférieur au niveau global de satisfaction exprimé à l'égard du service rendu par leur CAF.

Si l'on dresse le « palmarès » des modes de contacts, il apparaît que les connexions au site internet, les bornes interactives ou le minitel suscitent le plus de satisfaction, la relation par internet ralliant le plus grand nombre de satisfaits (91 %). Les visites dans les locaux arrivent en seconde position : 83 % des allocataires s'en déclarent satisfaits, dont 26 % tout à fait satisfaits. Le téléphone arrive en troisième position. Les marges de progrès sont ici importantes : 16 % des personnes interrogées se déclarent peu satisfaites et 16 % pas du tout satisfaites (graphique 1).

A la question « Aujourd'hui, si vous deviez contacter votre CAF, que préféreriez-vous faire ? », 38 % répondent cependant vouloir utiliser le téléphone, 33 % se rendre dans les locaux de leur CAF, 13 % consulter le site internet et 9 % adresser un courrier. Le contact humain reste donc essentiel pour de nombreux allocataires même si certains semblent se convertir à l'usage de « l'e-administration ».

La montée en puissance d'internet se fait au détriment de la relation épistolaire classique : le courrier traditionnel, s'il demeure important en flux, ne semble donc plus faire recette.

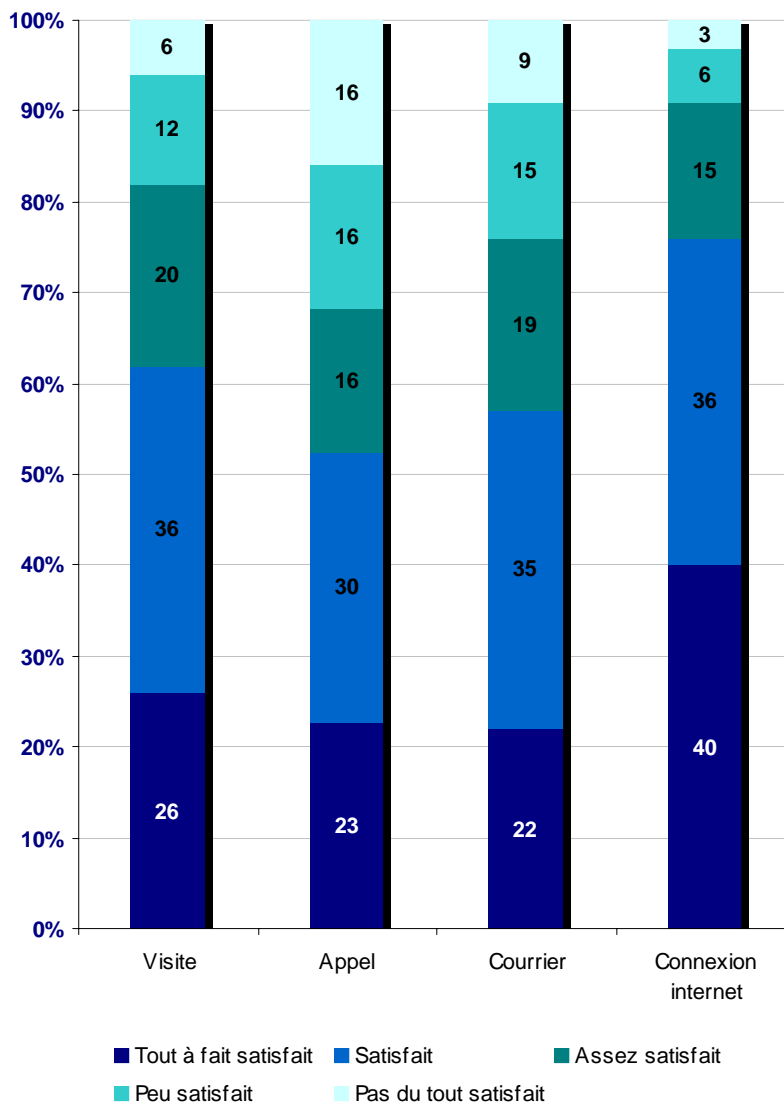
### Moins de contacts, plus de satisfaction

Quel que soit le mode de contact, on observe que plus les allocataires entrent en relation avec leur organisme, moins le niveau de satisfaction qu'ils expriment est élevé.

On relève d'ailleurs une satisfaction globalement plus forte dans les CAF ayant un plus faible volume annuel moyen de flux par allocataire.

Ce résultat tend à montrer que les allocataires sont en attente d'une qualité de service élevée, le contact - quel qu'il soit - devant se solder par une réponse adéquate de la CAF, idéalement dès la première fois.

Graphique 1 - Satisfaction vis-à-vis des contacts avec la CAF



Source : Enquête de satisfaction 2004

Apporter la bonne réponse est donc un premier impératif suivi par un second : la rapidité. Le facteur qui génère le plus d'insatisfaction est le temps d'attente au guichet avant d'accéder à un interlocuteur : 25 % des allocataires se déclarent globalement insatisfaits.

Ce motif d'insatisfaction lié à l'attente est similaire lorsqu'il s'agit du téléphone. Les deux tiers des allocataires qui ont appelé leur CAF ont été en contact avec le serveur vocal ou le standard avant d'accéder au conseiller. Il y a bien une relation entre la satisfaction des allocataires suite à un appel à la CAF et l'efficacité téléphonique.

Ainsi, les CAF qui se caractérisent par une efficacité téléphonique élevée : celles qui répondent et traitent plus de 80 % des appels, sont également celles qui, quatre fois sur cinq, obtiennent un taux de satisfaction supérieur à 50 % en ce qui concerne le téléphone.

L'indicateur portant sur le taux d'efficacité téléphonique semble ainsi particulièrement corrélé à la satisfaction des allocataires ; il correspond bien à une attente des allocataires.

### L'allocataire en demande de réactivité et de rapidité

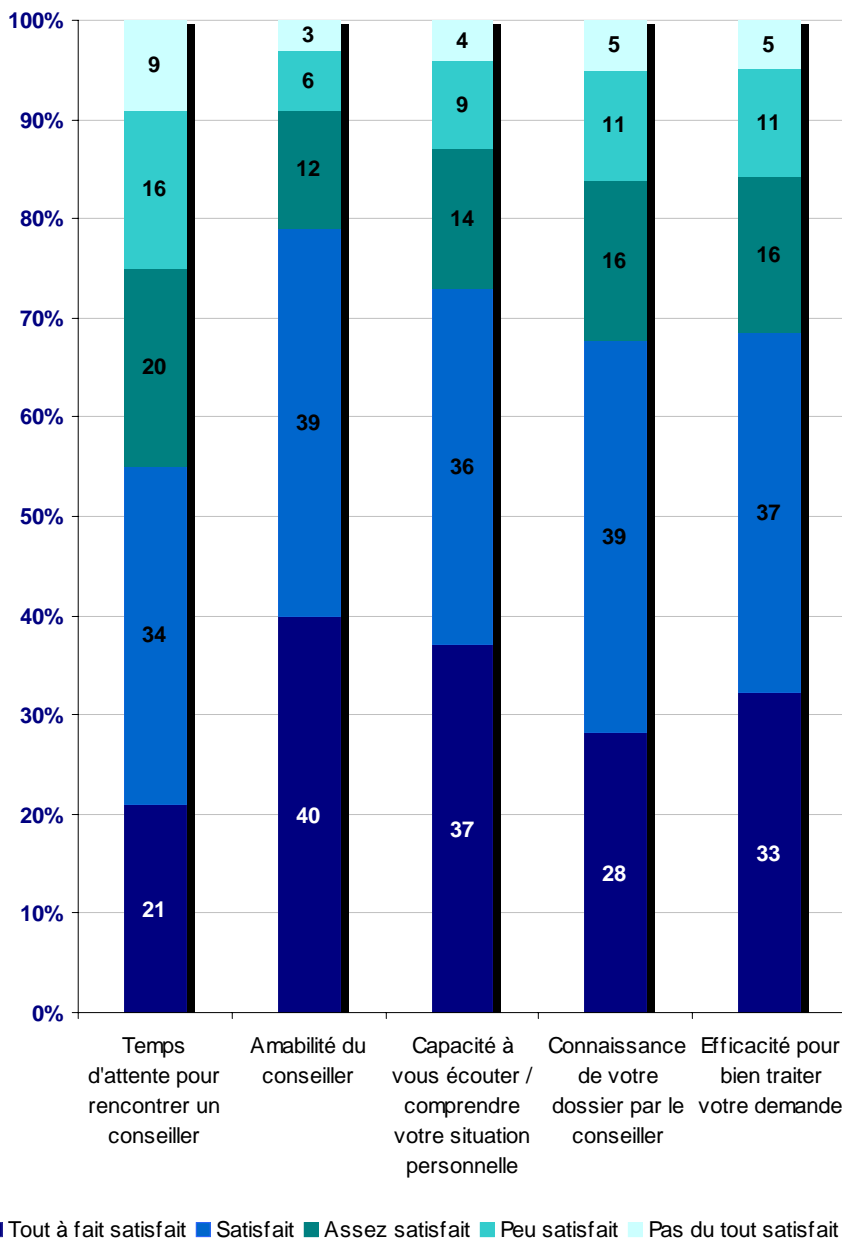
L'impact du temps d'attente se vérifie également pour l'accueil physique et conditionne fortement la satisfaction des allocataires. On observe que la moitié des CAF qui parviennent à traiter au moins 98 % de leurs visites en moins de 30 minutes - ce temps d'attente est celui qui est fixé par la COG - obtiennent un taux de satisfaction élevé (supérieur à 70 %). Globalement, plus la proportion de visites traitées en moins de 30 minutes augmente, plus les allocataires satisfaits sont nombreux.

L'enquête de satisfaction met donc en évidence une demande de réactivité et de rapidité, quel que soit le mode de contact utilisé.

Elle révèle aussi une demande d'accessibilité, avec un souhait d'ouverture des plages horaires, notamment en soirée et à l'heure du déjeuner, associée à l'accroissement du nombre de points d'accueil.

Toutefois, cette demande d'une plus grande accessibilité ne saurait se confondre avec l'augmentation de l'amplitude d'ouverture du service. Il faut en effet que les plages d'ouverture du service coïncident avec les plages de disponibilité de l'allocataire. L'amplitude d'ouverture actuelle du téléphone ne suffit pas en elle-même à satisfaire les allocataires.

Graphique 2 - Appréciation des techniciens conseils



Source : Enquête de satisfaction 2004

Ainsi, les CAF qui proposent la plus large amplitude d'ouverture de leur standard téléphonique ne sont pas automatiquement celles qui suscitent le plus de satisfaction. Le même commentaire s'applique à celles qui ouvrent le plus longtemps leur accueil.

### Le technicien au cœur de la satisfaction des usagers

Au vu de ces éléments, il se dessine un allocataire satisfait des services rendus par sa CAF et qui, dans sa relation avec celle-ci, demande un accès rapide au technicien en charge de son dossier. Cependant, cette relation doit dépasser le simple contact administratif qui n'est pas, à lui seul, suffisant pour répondre aux attentes des allocataires.

Ceux-ci souhaitent le contact personnalisé d'un interlocuteur connaissant leur dossier et identifié. Ainsi, malgré la généralisation de la levée de l'anonymat des courriers dans les CAF, 52 % des allocataires ayant adressé un courrier au cours des six derniers mois souhaiteraient que leur soit communiqué le nom de la personne responsable de leur dossier.

Par ailleurs, 41 % d'entre eux attendent également une meilleure prise en compte de leur situation personnelle. Cet élément est d'autant plus important qu'il influence fortement le niveau de satisfaction globale : actuellement, la prise en compte de la situation personnelle ne satisfait que 77 % des allocataires qui jugent par ailleurs les courriers reçus trop « impersonnels ».

L'enquête met bien en évidence (graphique 2) le rôle capital des techniciens-conseils dans l'appréciation portée par les allocataires sur le service rendu.

Leur amabilité, leur capacité d'écoute et de compréhension, leur efficacité dans le traitement des demandes et leur connaissance des dossiers sont des atouts cruciaux pour une relation de service de qualité. De fait, les allocataires aspirent à un accès à la fois direct et rapide auprès des techniciens en qui ils ont confiance.

A l'inverse, une moindre performance semble se dégager des outils de communication des CAF lorsque la dimension humaine n'est pas au cœur du dispositif. Les courriers, les serveurs vocaux ou les standards téléphoniques suscitent une moindre satisfaction. Les critiques ou les réserves portent pour les courriers, sur les délais de réponse et de la prise en compte de la situation personnelle ; pour les standards, sur les indications insuffisamment explicites dont dispose l'allocataire pour s'orienter ; pour le serveur vocal, sur le temps d'attente jugé excessif.

En résumé, cette enquête montre que les allocataires sont globalement satisfaits de leurs relations avec leur CAF et de la qualité du service rendu. Elle atteste que les allocataires continuent à privilégier la visite au guichet et l'utilisation du téléphone pour contacter leur organisme. Le téléphone, dont 16 % des allocataires se déclarent très insatisfaits, reste un instrument à améliorer. Ce sondage dessine également un public plutôt satisfait des techniciens-conseils : leurs qualités relationnelles, leur bonne connaissance des dossiers ainsi que leur capacité à renseigner et à traiter les demandes représentent un atout indéniable pour les CAF. Reste le délicat arbitrage qu'il convient de réaliser entre une automatisation accrue de la « gestion allocataire », en vue de réduire les coûts, et l'accès aisé à un personnel de grande technicité, détenteur du savoir-faire et sur lequel repose une grande partie de l'image de marque de l'Institution. Cet enjeu est, on s'en doute, fondamental pour un service public qui compte autant d'allocataires et qui constitue, pour une part importante d'entre eux, l'unique source de revenus.

## ■ Sources

Cet article a été réalisé en croisant deux sources distinctes :

- Les résultats de l'enquête de satisfaction allocataires conduite auprès de 86 100 allocataires interrogés de mars à mai 2004 (700 par CAF) par TNS Sofres. Ces allocataires ont été interrogés par téléphone.
- Les données issues du Système d'information décisionnel (SID) de la branche Famille permettant d'élaborer les résultats des CAF sur les principaux engagements de service COG.

Finalement, ces quelques appréciations montrent des allocataires exigeants face à leur CAF. Ils souhaitent, en effet, un traitement plus rapide de leur dossier, une CAF plus simple, plus réactive et qui les accueille de manière plus personnalisée. Au-delà des difficultés techniques et organisationnelles à concilier une gestion administrative de masse, la rapidité des traitements et la personnalisation des relations, les attentes des allocataires sont symptomatiques du niveau d'exigence attendu dans une société massivement orientée vers la production de services. Ces résultats inscrivent les CAF dans l'ère d'une « relation-client » rythmée par l'évaluation permanente du service rendu et par l'adaptation de son organisation aux besoins des usagers.

Les enseignements tirés de cette enquête de satisfaction sont donc très riches et utiles pour la branche Famille. Ils ont permis d'asseoir le fondement et la légitimité de plusieurs axes d'amélioration du service rendu aux allocataires prévus dans la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion (COG) qui lie l'Etat et la branche pour la période 2005 à 2008. Répondre à au moins 90 % des demandes de contact téléphonique avec un agent et limiter le temps d'attente au guichet à moins de vingt minutes dans 85 % des cas, vont dans le sens des attentes exprimées fortement par les allocataires d'un contact plus rapide et plus personnalisé. C'est le cas également de la simplification des règles administratives, dont la complexité provoque l'incompréhension des usagers, ainsi que de l'allègement des pièces justificatives demandées pour instruire un dossier. A partir de ces objectifs, et forte des résultats de cette première expérience, la branche Famille lancera la prochaine vague de l'enquête en 2007, ce qui devrait lui permettre de mesurer les progrès réalisés et d'évaluer la pertinence des engagements pris aujourd'hui.

**Gilles Nezosi** ■

**Bernard Pelamourgues** ■

CNAF - Direction des Statistiques,  
des Etudes et de la Recherche

**Directeur de la Publication**

*Philippe Georges*

**Directrice de la rédaction**

*Hélène Paris*

**Directeur-adjoint de la rédaction**

*Julien Damon*

**Rédactrice en chef et abonnements**

*Lucienne Hontarrede*

**Secrétaire de rédaction**

*Patricia Christmann*

**Maquettiste - mise en page**

*Ysabelle Michelet*

**Contact :** [lucienne.hontarrede@cnaf.fr](mailto: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**

