

La qualité de service des caisses d'Allocations familiales perçue par ses usagers en 2020

La Branche Famille réalise, depuis plusieurs années, un baromètre annuel de satisfaction de ses services auprès des allocataires.

Cette enquête, administrée à partir de septembre 2020, fait référence aux contacts ayant eu lieu au cours du premier semestre de l'année. Le confinement et la fermeture des accueils de mars à mai ont entraîné une baisse des contacts physiques ainsi qu'un ralentissement des envois ou dépôts de courriers au bénéfice de contacts dématérialisés (site caf.fr et application mobile) qui restent très appréciés des allocataires.

Malgré ce contexte particulier et les adaptations de l'offre de service qui ont dû être mises en place par les caisses d'Allocations familiales (Caf), la satisfaction globale reste stable avec 87 % des allocataires satisfaits. Pendant cette période, l'appréciation globale des allocataires s'est même améliorée concernant le téléphone, l'attente à l'accueil, les délais de traitement des courriers et des demandes de prestations ainsi que sur les informations transmises à l'allocataire lors de ses démarches de demande de prestation.

En 2020, et comme en 2019, 87 % des allocataires se déclarent satisfaits de la qualité des services de la Caf ([graphique 1](#)). Plus d'un tiers en sont même très satisfaits.

Le site caf.fr et l'application mobile appréciés des allocataires

En 2020, près de huit allocataires sur dix ont eu recours au site caf.fr. Parmi eux, plus de neuf sur dix en sont globalement satisfaits. Ces bons résultats se retrouvent quelle que soit la fonctionnalité du site caf.fr concernée : la quasi-totalité (96 %) des allocataires apprécient l'espace personnel « mon compte » (taux de satisfaction supérieur à l'année dernière), 88 % des utilisateurs sont satisfaits de la demande de prestation en ligne et enfin 86 % de la déclaration de changement de situation.

Près de six allocataires sur dix ayant contacté la Caf ont utilisé l'application mobile en 2020 (soit 6 points de plus qu'en 2019). Cette augmentation pourrait être liée en partie à la fermeture des accueils physiques des Caf entre le 17 mars et fin mai en raison du contexte sanitaire. Très

apprécié, ce canal de communication affiche un taux de satisfaction de 95 % chez les allocataires utilisateurs (dont 51 % de très satisfaits).

Hausse de la satisfaction des allocataires concernant les visites à l'accueil notamment les délais d'attente

17 % des allocataires se sont rendus dans un lieu d'accueil (Caf ou partenaire) en 2020, soit 11 points de moins qu'en 2019. Cette baisse peut s'expliquer par la fermeture des points d'accueil due à la crise sanitaire. Parmi eux, 82 % se déclarent globalement satisfaits de l'accueil reçu, soit 4 points de plus qu'en 2019.

Jérôme Gauchet
Cdr Nordppac's

Magali Le Tiec
Cnaf - DSER

À l'exception du temps d'attente, l'ensemble des critères liés à la fréquentation des accueils enregistrent des taux de satisfaction supérieurs à 80 %. Il est à souligner que la satisfaction relative au temps d'attente s'est améliorée par rapport à 2019 (78 % contre 74 %).

Les allocataires apprécient l'amabilité des agents des Caf (90 % en sont satisfaits), tout comme la clarté de la réponse (86 %), l'aménagement des locaux (87 %) et les horaires d'ouverture (81 %).

Les contacts téléphoniques davantage appréciés mais avec des améliorations attendues

En 2020, un peu moins d'un tiers des allocataires ayant contacté leur Caf indiquent avoir eu recours au téléphone.

L'amabilité des conseillers est toujours autant appréciée par les allocataires : 91 % d'entre eux ayant appelé leur Caf en 2020 en sont satisfaits soit une hausse de 3 points par rapport à 2019 (88 %).

Toutefois, le temps d'attente pour être mis en relation avec un conseiller recueilli comme en 2019 un taux de satisfaction plus faible. Seulement 44 % des allocataires utilisant le téléphone apprécient ce temps d'attente.

L'enquête de satisfaction des services de la Caf

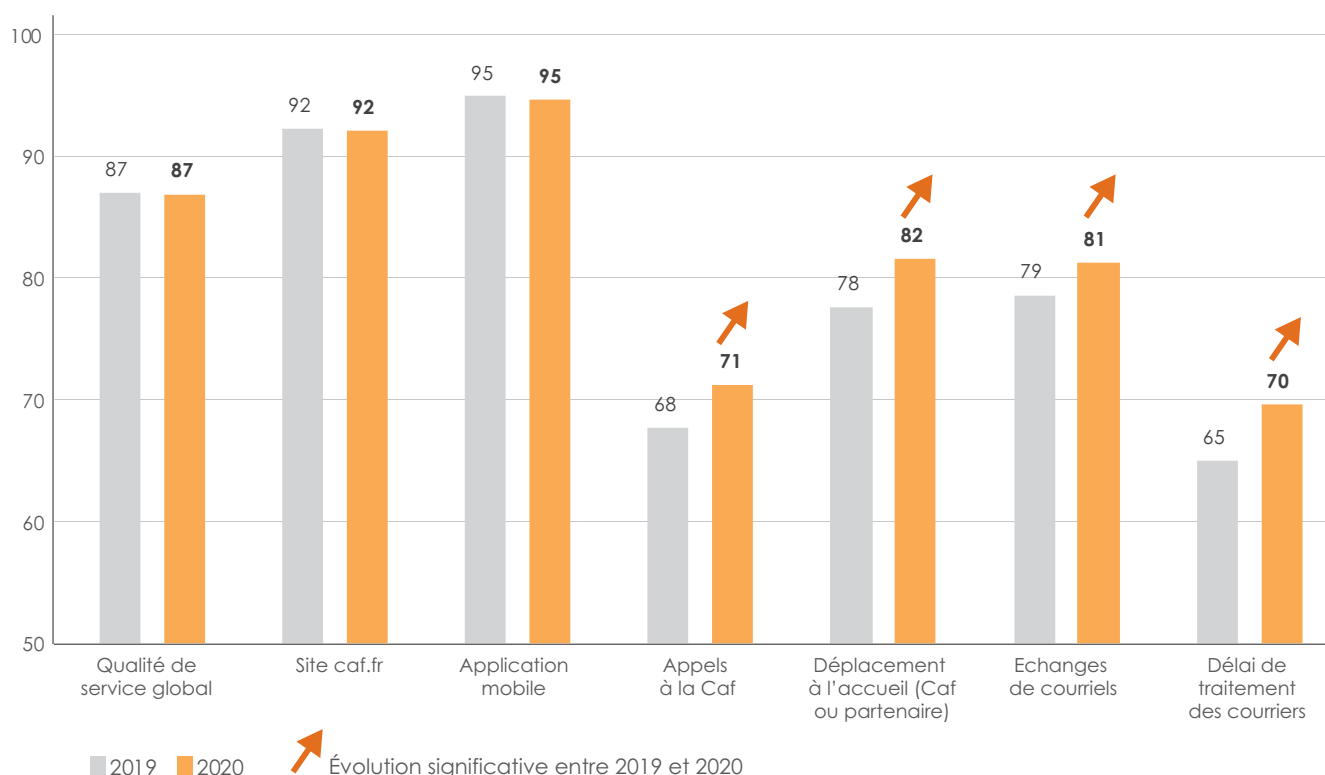
Un échantillon de 28 000 allocataires, stratifié en fonction des prestations perçues, a été sélectionné en juin 2020. Au total, 6 645 allocataires ont répondu à cette enquête à l'automne 2020 par Internet ou par téléphone (soit un taux de réponse de 24 %).

Les résultats présentés ici ont été redressés pour être représentatifs de la population allocataire totale. La méthode de redressement retenue neutralise aussi les biais liés aux différents modes de recueil (Internet, téléphone) de l'enquête : les résultats doivent être interprétés comme s'il n'y avait eu qu'un mode de recueil, le téléphone.

Les indications fournies par le serveur vocal pour trouver une information satisfont sept utilisateurs sur dix, la clarté de la réponse apportée près de huit allocataires sur dix (79 %).

Enfin, 80 % sont satisfaits des horaires d'ouverture (+ 4 points par rapport à 2019).

Graphique 1 - Taux de satisfaction globaux des services de la Caf



Source : Cnaf - DSER.

Note de lecture : les allocataires sont 87 % à être satisfaits de la qualité de service.

Des progrès notables au niveau de la relation écrite avec l'allocataire, mais des délais de réponses jugés encore trop longs

En 2020, près d'un tiers (30 %) des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent avoir envoyé ou déposé un courrier (contre 38 % en 2019).

Le délai de traitement des courriers satisfait sept allocataires sur dix, ce taux est en hausse de 4,5 points par rapport à 2019. Ils sont plus de huit sur dix à être globalement satisfaits lors des échanges avec leur Caf suite à l'envoi d'un mail. De nouveau, la satisfaction enregistrée en 2020 est supérieure à celle mesurée en 2019 (79 %, soit 2 points de plus qu'en 2019). Cette année, les allocataires apprécient davantage le délai de réponse aux mails (75 % contre 72 % en 2019). Enfin la clarté des réponses issues de ces canaux de communication est également jugée plus satisfaisante : 84 % contre 80 %.

Par ailleurs, la Caf peut également elle-même être à l'initiative d'un envoi de courrier postal ou d'un courriel pour informer les allocataires de la mise à disposition d'un document dans leur espace personnel accessible sur caf.fr ou d'informations plus générales sur les services de la Caf. Plus de neuf allocataires sur dix ont apprécié la clarté de ces échanges.

La constitution du dossier : des appréciations en hausse par rapport à 2019

Hormis l'information sur le montant de l'allocation à recevoir, l'ensemble des aspects relatifs à la constitution d'un dossier à la constitution du dossier enregistrent, en 2020, de meilleures appréciations qu'en 2019.

Toutefois, seul le délai entre la demande et le paiement de la prestation affiche un taux de satisfaction supérieur à 80 % (81 %, soit 6 points de plus qu'en 2019).

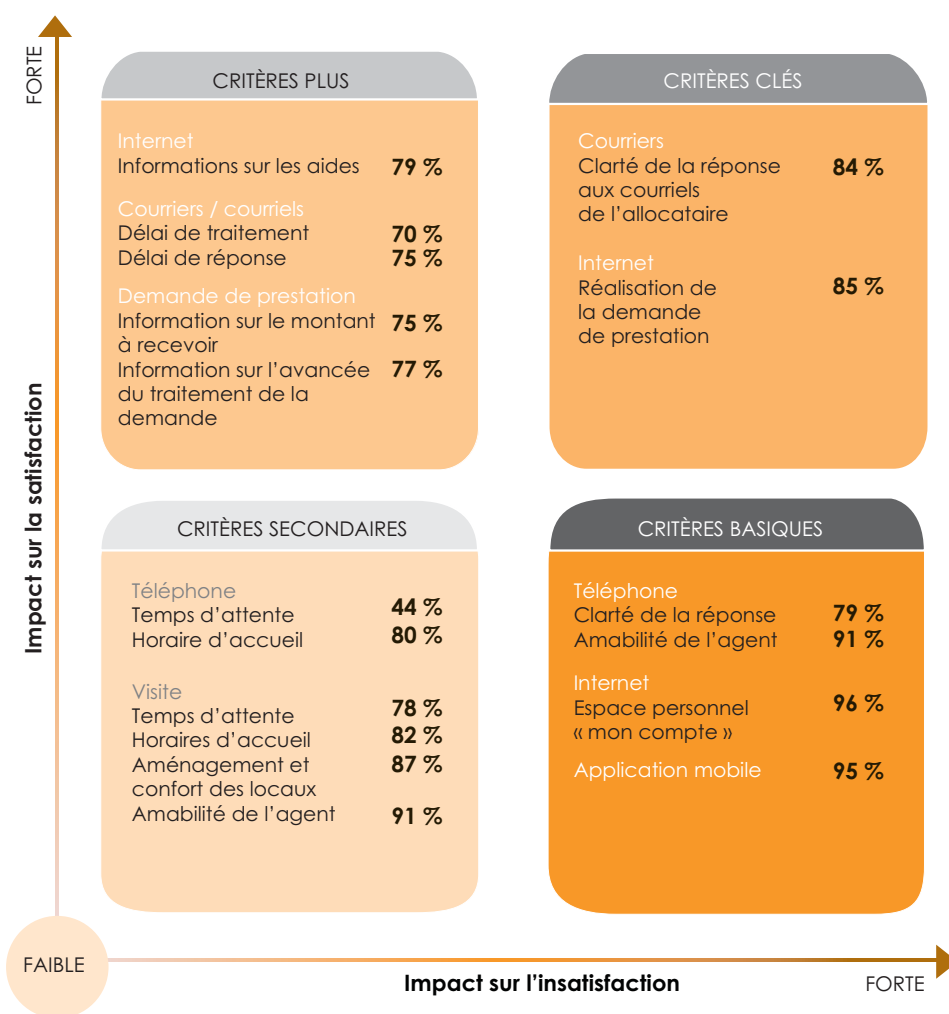
Trois allocataires sur quatre sont satisfaits d'être informés sur le montant à percevoir ainsi que sur l'avancée du traitement de la demande de prestation

(77 %, soit 5 points de plus qu'en 2019). Plus des trois quarts (78 %) des allocataires apprécient les éléments communiqués sur les conditions pour bénéficier de la prestation demandée (hausse de 4 points par rapport à 2019).

Les éléments ayant une influence sur la satisfaction globale des allocataires

L'analyse permet d'identifier les offres de service proposées par la Caf agissant sur la satisfaction ou l'insatisfaction globale des allocataires. Ces derniers considèrent comme essentiels la clarté de la réponse et l'amabilité des agents lors d'un appel mais également l'application mobile et l'espace personnel « mon compte » du site caf.fr. Si ces éléments sont mal évalués par les allocataires, ils vont générer de l'insatisfaction générale. En 2020, seule la clarté de la réponse apportée au téléphone se situe sous le seuil des 80 % d'allocataires satisfaits (encadré 2 et graphique 2). Une vigilance sur ce mode de contact pourrait certainement limiter l'insatisfaction générale des allocataires.

Graphique 2 - Les priorités d'action



Source : Cnaf - DSER.

Les items « clé », c'est-à-dire ceux dont une évaluation, qu'elle soit favorable ou défavorable, a une influence sur la satisfaction globale, sont la réalisation d'une demande de prestation sur le site caf.fr et la clarté de la réponse aux courriels des allocataires. Le bon niveau de satisfaction pour ces critères explique l'amélioration de la satisfaction globale des allocataires ; une évaluation défavorable générerait de l'insatisfaction.

Une attention doit donc être portée à ces éléments clés par les Caf, notamment sur la clarté des réponses aux courriels puisque la proportion d'allocataires satisfaits se situe juste au-dessus de 80 % (seuil à partir duquel on estime que le taux de satisfaction est correct). *A contrario*, le haut niveau de perception de la qualité globale est soutenu par la grande satisfaction observée sur la réalisation d'une demande de prestation en ligne (88 %).

La catégorie des critères « plus », c'est-à-dire ceux pour lesquels seule une évaluation positive contribue à la satisfaction globale, englobe cinq éléments : les informations sur les aides fournies par le site caf.fr, les délais de traitement des courriers/courriels et des éléments liés à la demande de prestation. Une attention pourrait être portée à l'ensemble de ces critères pour permettre aux allocataires d'être encore plus globalement satisfaits des services de la Caf. Des marges de progrès existent car les niveaux de satisfaction afférents se situent entre 70 et 80 %.

L'analyse des priorités d'action

L'analyse des priorités d'action permet d'identifier l'impact de la satisfaction vis-à-vis des différents aspects de la relation de service (espace personnel « mon compte », amabilité des agents, délai de traitement des courriers...) sur la satisfaction globale des usagers. La méthodologie qui s'appuie sur le modèle Tétraclasses de Llosa basé sur une analyse factorielle des correspondances, permet ainsi de classer ces éléments en quatre catégories pour prioriser les actions qui seraient à mener si on souhaitait améliorer la satisfaction des allocataires :

- Critères **basiques** : éléments qui génèrent de l'insatisfaction globale lorsque l'allocataire n'en est pas satisfait (pas du tout ou peu satisfait). En revanche, ils entraînent peu de satisfaction lorsque l'allocataire en est assez ou très satisfait. Les organismes doivent s'assurer de maintenir un bon niveau de performance sur ces éléments.
- Critères **clés** : éléments qui ont un impact important sur la satisfaction globale, quelle que soit l'évaluation de l'allocataire. Ils augmentent la satisfaction globale lorsque les attentes sont dépassées et génèrent de l'insatisfaction en deçà.
- Critères **plus** : éléments qui contribuent à une forte satisfaction globale si l'allocataire en est satisfait mais qui n'entraînent pas d'insatisfaction en cas de mauvaise performance.
- Critères **secondaires** : éléments qui contribuent faiblement à la satisfaction globale. Leur amélioration ou leur dégradation aura peu de répercussion.

Pour en savoir plus

Llosa S., 1997, L'analyse de la contribution des éléments de service à la satisfaction : un modèle Tétraclasses, *Décisions Marketing*, n° 10, p. 81-88.

Llosa S., 1996, Contribution à l'étude de la satisfaction dans les services, Thèse en Sciences de Gestion, Faculté de droit et de science politique d'Aix-Marseille Université.