

## La qualité de service des caisses d'Allocations familiales perçue par ses usagers en 2021

**La Branche Famille réalise régulièrement un baromètre de satisfaction de ses services auprès de ses allocataires. Cette enquête porte sur les contacts ayant eu lieu entre les caisses d'Allocations familiales (Caf) et leurs allocataires au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2021.**

**En 2020, les différentes mesures liées à la crise sanitaire avaient conduit les Caf à adapter leur offre de service et, dans ce contexte très particulier, la plupart des indicateurs présentaient des résultats à la hausse.**

**En 2021, année d'entrée en vigueur de la réforme des aides au logement, le taux de satisfaction globale des allocataires reste à un niveau élevé (84 %). Il est cependant en retrait par rapport aux deux années précédentes (87 %).**

**À l'exception des visites dans un lieu d'accueil de la Caf ou de l'un de ses partenaires, l'ensemble des modes de contacts évalués dans l'enquête (appels téléphoniques, relation écrite par courrier ou courriel avec la Caf, site [caf.fr](http://caf.fr) et application mobile) enregistrent une baisse de la satisfaction des allocataires en 2021. De même, la satisfaction des usagers pour la constitution de leur dossier de demande de prestation diminue en 2021, sauf pour l'information sur le montant à recevoir.**

En 2021, 84 % des allocataires ayant eu un contact avec la Caf se déclarent satisfaits de la qualité des services assurés par les Caf ([graphique 1](#), [encadrés 1 et 2](#)). Ce résultat reste élevé mais est en baisse par rapport à la première année de la crise sanitaire liée à la Covid-19 et à la dernière année d'avant-crise : le taux de satisfaction affichait 87 % en 2020 et 2019.

### **Le site [caf.fr](http://caf.fr) et l'application mobile appréciés des allocataires**

Près de huit allocataires sur dix ont déclaré avoir eu recours au site [caf.fr](http://caf.fr) en 2021 ([graphique 2](#)), canal qui reste le plus utilisé.

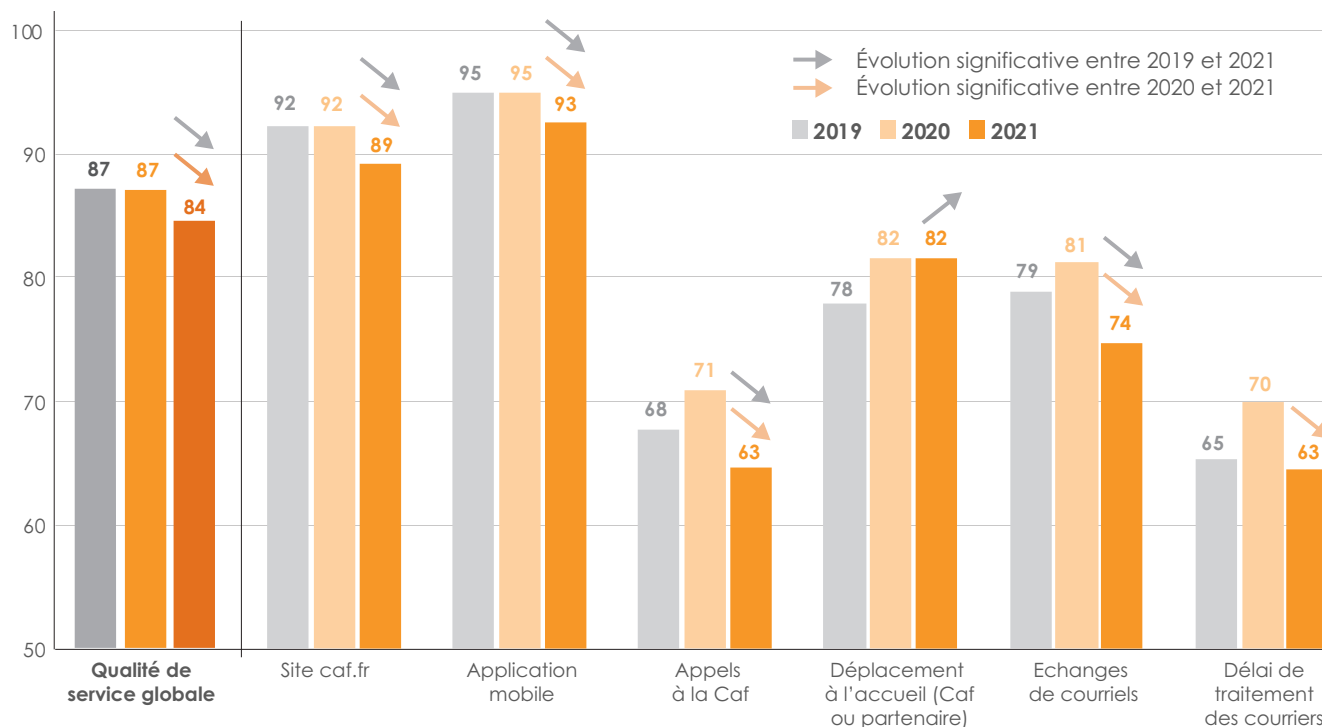
Parmi eux, près de neuf allocataires sur dix (89 %) se déclarent globalement satisfaits du site, alors qu'ils étaient 92 % à l'être en 2020 et 2019. Bien qu'ils soient en baisse par rapport aux années précédentes, de bons résultats se retrouvent en 2021 quelle que soit la fonctionnalité du site [caf.fr](http://caf.fr) concernée : 92 % des allocataires apprécient l'espace personnel « mon compte », 84 % des utilisateurs sont satisfaits de la demande de prestation en ligne et 83 % le sont de la déclaration de changement de situation.

**Jérôme Gauchet**  
Cdr Nordppac's

**Jules Terrien**  
Cnaf-DSER

En 2021, plus d'un allocataire sur deux ayant contacté la Caf a utilisé l'application mobile, soit un niveau équivalent à celui de 2019, mais qui correspond à une diminution de 5 points par rapport à 2020. Cela pourrait s'expliquer par le fait que la fermeture des accueils lors de la crise sanitaire avait conduit les allocataires à se diriger vers les canaux de communication dématérialisés, comme l'application mobile. Ce canal de communication reste très apprécié par 93 % des allocataires, soit légèrement moins qu'en 2020 et 2019 (95 %).

Graphique 1 – Taux de satisfaction globaux des services de la Caf en 2019, 2020 et 2021 (en %) et évolutions significatives par rapport à 2019 et 2020



Source : Cnaf, baromètres de satisfaction 2019, 2020, 2021.

Note de lecture : 84 % des allocataires sont satisfaits de la qualité globale de service en 2021, contre 87 % en 2020 et 2019. Les évolutions observées entre 2019 et 2021, et entre 2020 et 2021, sont statistiquement significatives (à 5 %).

### Les visites à l'accueil : seul canal d'échange pour lequel la satisfaction ne baisse pas en 2021

12 % des allocataires ont déclaré s'être rendus dans un lieu d'accueil de la Caf ou de l'un de ses partenaires<sup>1</sup>. Parmi eux, 82 % sont globalement satisfaits de l'accueil reçu en 2021 comme en 2020, affichant un taux supérieur à celui de 2019 (78 %).

L'ensemble des critères liés à la fréquentation des accueils enregistrent de bons taux de satisfaction, supérieurs à 80 %. L'amabilité des agents des Caf reste très appréciée des allocataires (92 % en sont satisfaits), tout comme la clarté de la réponse (84 %), l'aménagement des locaux (89 %), le temps d'attente (82 %) et les horaires d'ouverture (81 %).

### Les indicateurs de satisfaction orientés à la baisse pour la relation téléphonique avec la Caf

En 2021, trois allocataires sur dix ayant eu un contact avec leur Caf indiquent avoir eu recours au téléphone. Tous les indicateurs relatifs à la relation téléphonique se dégradent en 2021.

Comme pour les visites à l'accueil, l'amabilité des conseillers recueille un haut niveau de satisfaction : 87 % des allocataires ayant appelé leur Caf en 2021 en sont satisfaits, contre 91 % en 2020. À l'inverse, le temps d'attente pour être mis en relation avec un conseiller reste un motif d'insatisfaction fréquent : seuls 37 % des allocataires utilisant le téléphone sont satisfaits de ce temps d'attente (44 % en 2020).

Les indications fournies par le serveur vocal pour trouver une information satisfont 62 % des utilisateurs (70 % en 2020). 73 % des allocataires (79 % en 2020) apprécient la clarté de la réponse apportée. Enfin, en ce qui concerne les horaires d'ouverture, 67 % des allocataires en sont satisfaits (- 13 points par rapport à 2020).

### La relation écrite à l'initiative des allocataires les satisfait moins et les délais de réponse sont souvent jugés trop longs

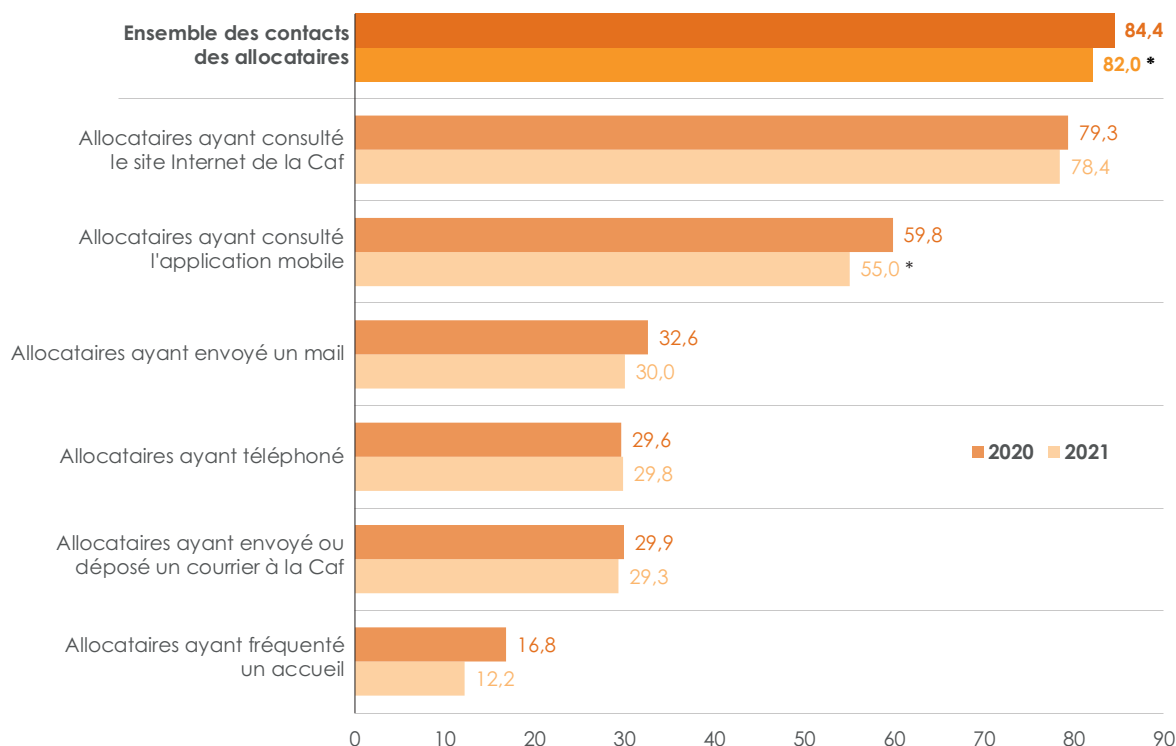
Comme en 2020, plus de neuf allocataires sur dix ont apprécié la clarté des échanges lorsque la Caf est à l'initiative du contact : envois de courriers postaux, de courriels informant de la mise à disposition d'un document

#### Encadré 1

#### Le baromètre de satisfaction des services de la Caf

Un échantillon de 28 000 allocataires, stratifié en fonction des prestations perçues, a été sélectionné en juin 2021. 5 719 allocataires ont répondu à cette enquête à l'automne 2021 par Internet ou par téléphone, soit un taux de réponse de 20 %. 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 de l'enquête (internet et téléphone) : les résultats peuvent être interprétés comme s'il n'y avait eu qu'un mode de recueil, le téléphone. Seuls les écarts statistiquement significatifs (au seuil de 5 %) sont commentés dans cette publication.

Graphique 2 – Taux de recours aux canaux de communication avec la Caf déclaré par les allocataires en 2021 (en %) et évolution significative par rapport à 2020



\* Évolution statistiquement significative entre 2020 et 2021. **Sources** : Cnaf, baromètres de satisfaction 2020, 2021.

**Note de lecture** : 82 % des allocataires ont contacté la Caf en 2021, contre 84,4 % en 2020, soit une baisse de deux points (baisse significative à 5 %). 78,4 % des allocataires ont contacté la Caf via le site caf.fr en 2021 contre 79,3 % en 2020 (baisse non significative).

dans l'espace personnel du site caf.fr ou ceux contenant des informations plus générales sur les services de la Caf<sup>2</sup>.

Plus du tiers (35 %) des allocataires ayant reçu un courriel concernant la mise à disposition d'un document dans leur espace personnel « mon compte » auraient préféré recevoir cette information par SMS, soit une augmentation de 6 points par rapport à 2020. Plus du quart (26,5 %) des allocataires auraient également souhaité avoir connaissance des informations plus générales de la Caf par SMS (soit 10 points de plus qu'en 2020).

Lorsque le contact est à l'initiative de l'allocataire, la satisfaction est moindre et baisse en 2021. 29 % des allocataires déclarent avoir envoyé ou déposé un courrier postal : ils sont alors un peu plus de six allocataires sur dix (63 %) à se dire satisfaits du délai de traitement, ce qui correspond à une diminution de 7 points par rapport à 2020. Les allocataires ayant envoyé un courriel à leur Caf sont 74 % à être globalement satisfaits de cet échange (81 % en 2020) avec un délai de retour jugé convenable par 68 % d'entre eux (75 % en 2020). Enfin la réponse aux mails est jugée suffisamment claire par un peu moins de quatre allocataires sur cinq (78 %, contre 84 % l'année précédente).

### La constitution du dossier : des appréciations en baisse par rapport à 2020

Les informations sur le montant à recevoir et sur les conditions pour bénéficier de la prestation recueillent un avis

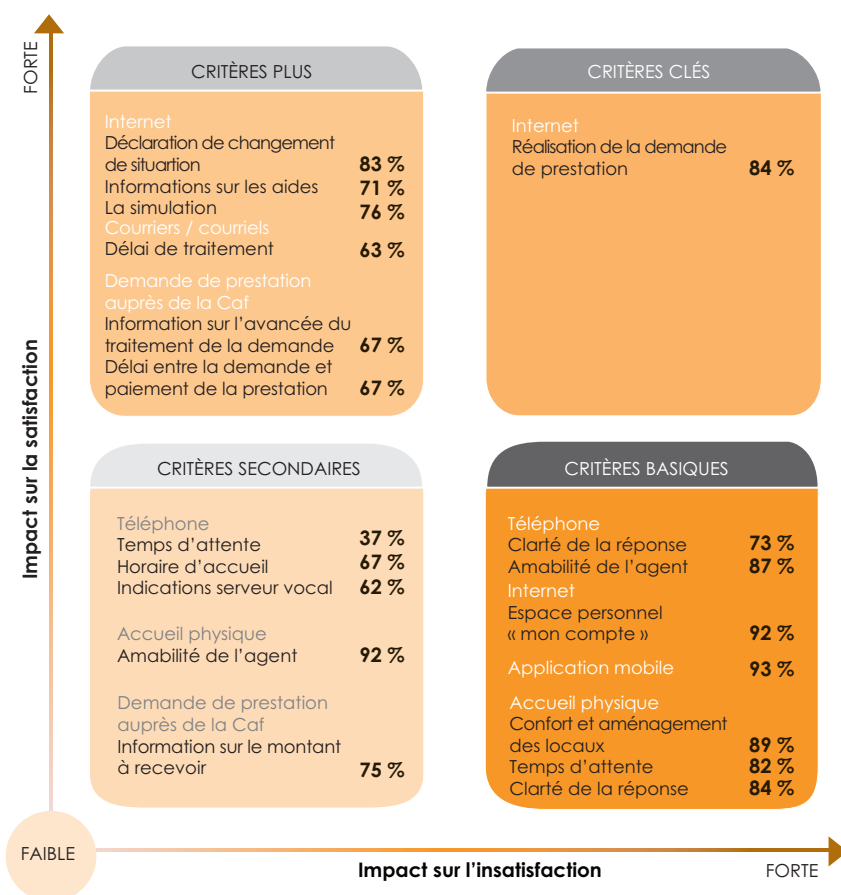
favorable pour les trois quarts des allocataires, soit des niveaux de satisfaction équivalents à ceux enregistrés en 2019 et 2020.

L'information sur l'avancée du traitement de la demande de prestation et le délai entre la demande et le paiement de la prestation sont appréciés par deux allocataires sur trois en 2021. Ces résultats sont en baisse de respectivement 10 et 14 points par rapport à 2020.

### Les éléments impactant la satisfaction globale des allocataires

Une analyse des facteurs de satisfaction ou d'insatisfaction reposant sur la méthodologie de Llosa permet d'identifier les actions à conduire de façon prioritaire en matière de relation de service pour améliorer la satisfaction globale des usagers (graphique 3 et L'e-essentiel n° 198, L'analyse des priorités d'action, encadré 2). Selon cette analyse, on considère comme primordiaux (critères dits « basiques ») la clarté de la réponse et l'amabilité des agents lors d'un appel téléphonique, ainsi que l'accès via l'application mobile et l'espace personnel « mon compte » du site caf.fr, le confort des locaux, le temps d'attente et la clarté de la réponse lors d'une visite à l'accueil. Si ces éléments sont mal évalués par les allocataires, cela va se traduire par une hausse de l'insatisfaction générale. Ainsi, une piste d'amélioration de la satisfaction globale pourrait être, d'après cette enquête de 2021, de progresser sur la clarté de la réponse apportée au téléphone pour

Graphique 3 – Les priorités d'action pour améliorer la qualité des services assurés par la Caf



## Contexte de l'enquête

Après une année 2020 marquée par le début de la crise sanitaire liée à la Covid-19, pour laquelle la plupart des indicateurs de satisfaction vis-à-vis de la qualité de service des Caf ont augmenté, l'année 2021 est marquée par la réforme des aides au logement. La mise en place d'une nouvelle base ressources, d'une révision du montant des aides tous les trois mois et d'une déclaration de ressources trimestrielles pour certains a pu affecter la satisfaction des allocataires de ces aides. En outre, des difficultés techniques liées à cette réforme ont conduit à des retards dans le traitement des dossiers par les Caf et à des paiements plus tardifs, ce qui a pu toucher l'ensemble des allocataires.

**Source :** Cnaf, baromètre de satisfaction 2021.

**Note de lecture :** 93 % des allocataires ayant utilisé l'application mobile en sont satisfaits.

laquelle un peu moins de trois quarts des allocataires se disent satisfaits, les autres critères atteignant déjà des niveaux élevés (supérieurs à 80 %).

Parmi les critères qui influent sur la satisfaction globale très directement à la hausse ou à la baisse (critères dits « clés »), on n'en recense qu'un en 2021 : la réalisation d'une demande de prestation sur le site caf.fr. Ce critère doit faire l'objet d'une attention particulière : il reste à un bon niveau en 2021 (84 %), même s'il a diminué par rapport à 2020 (88 % d'allocataires satisfaits).

Quant aux critères pour lesquels seule une évaluation positive contribue à la satisfaction globale (critères dits « plus »), on en dénombre six en 2021 : trois concernent le

site caf.fr (informations sur les aides, déclaration de changement de situation et simulation des droits), deux concernent la demande de prestation (information sur le traitement de la demande, délai entre la demande et le paiement de la prestation), ainsi que le délai de traitement des courriers ou courriels (très lié à la demande d'allocation). Exception faite de la déclaration de changement de situation sur le caf.fr, appréciée par plus de 83 % des allocataires, des marges de progrès existent pour l'ensemble de ces critères « plus » car les niveaux de satisfaction associés se situent entre 63 % et 76 %.

(1) Caisse primaire d'assurance maladie par exemple.

(2) Les contacts par SMS ne sont pas inclus dans le champ des questions portant sur les contacts écrits entre la Caf et ses allocataires.

## Pour en savoir plus

Gauchet J., Le-Tiec Magali, 2021, La qualité de service des caisses d'Allocations familiales perçue par ses usagers en 2020, *L'e-ssentiel* n° 198.

Gauchet J., Le-Tiec Magali, 2020, La qualité de service des caisses d'Allocations familiales perçue par ses usagers en 2019, *L'e-ssentiel* n° 191.