

## Le dispositif

Le baromètre de satisfaction a pour objectif de rendre compte de la qualité des services rendus aux usagers par leur Caf.

Un échantillon de 5 000 allocataires par Caf, stratifié selon les poids de gestion, a été tiré à partir du fichier allocataires de juin 2019. Au total, 87 695 allocataires au niveau national et 848 pour la Caf Touraine ont répondu à cette enquête à l'automne 2019, soit par Internet, soit par téléphone.

Afin de généraliser les résultats à l'ensemble des allocataires de la Caf Touraine et de comparer les organismes entre eux, les résultats présentés ici ont été redressés selon les poids de gestion réellement observés dans chaque organisme et le canal de réponse à l'enquête (téléphone ou Internet).

### Attention !






Les différences méthodologiques entre l'enquête représentative par Caf de 2016 et celle réalisée en 2019 ne permettent pas la comparaison des résultats :

- > Les notes sur 10, présentes en 2016 ont été abandonnées pour répondre aux indicateurs COG
- > Des modifications ont été apportées dans le tirage de l'échantillon puis dans la méthode de redressement pour tenir compte notamment du canal de réponse.



## 91 % D'ALLOCATAIRES SATISFAITS DES SERVICES DE LA CAF TOURAINE

Plus de 9 allocataires sur 10 sont satisfaits des services rendus par leur Caf. Parmi eux, 27 % en sont même tout à fait satisfaits. Ces résultats sont supérieurs au niveau national (87 %).

	 Site Internet	 Application mobile	 Accueil physique	 Téléphone	 Échange de courriels
<b>Caf Touraine</b>	<b>95 %</b>	<b>91 %</b>	<b>88 %</b>	<b>78 %</b>	<b>85 %</b>
<b>National</b>	<b>92 %</b>	<b>95 %</b>	<b>78 %</b>	<b>68 %</b>	<b>79 %</b>

Le site caf.fr est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires de la Caf Touraine puisque 95 % des utilisateurs en sont satisfaits (dont 29 % de tout à fait satisfaits).

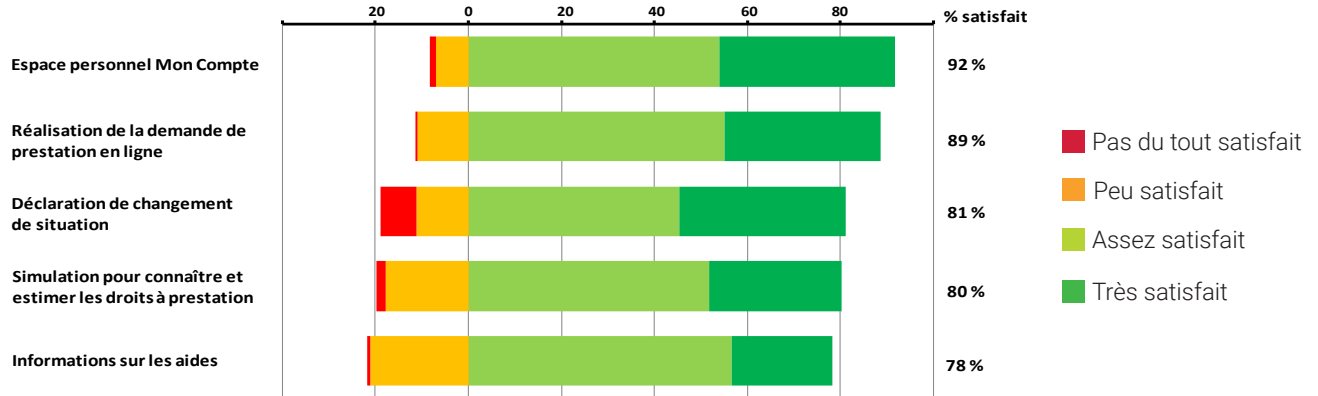
L'application mobile satisfait globalement 91 % des allocataires de la Caf Touraine même si ce résultat est inférieur au niveau national.

L'accueil dans un site de la Caf Touraine ou chez un partenaire satisfait 88 % d'entre eux, c'est 10 points de plus que le taux national. Au niveau de l'accueil téléphonique, les résultats de la Caf Touraine sont moindres (seulement 78 % d'allocataires satisfaits), mais néanmoins supérieurs au niveau national.

Parmi les allocataires ayant envoyé un mail, 85 % sont globalement satisfaits de ces échanges.

Plus de 7 allocataires sur 10 ayant contacté la Caf estiment que les démarches auprès de la Caf sont simples. Néanmoins, 7 % estiment que ces démarches ne sont pas du tout simples.

## Satisfaction du site Internet caf.fr



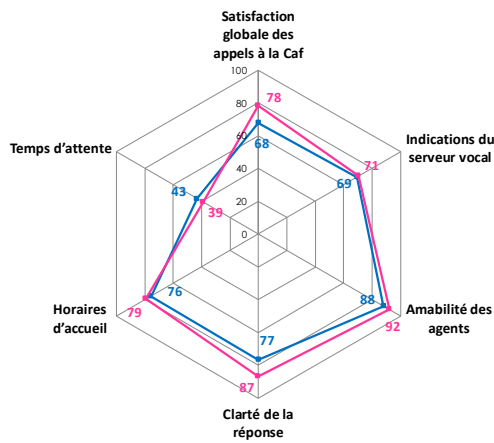
Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019  
 Champ : allocataires ayant répondu avoir utilisé le site Internet en 2019

L'espace personnel Mon compte satisfait 95 % des allocataires de la Caf Touraine. C'est l'élément du site le plus apprécié. Les allocataires sont également satisfaits de la déclaration de changement de situation et de la réalisation de leur demande de prestation en ligne (respectivement 81 % et 89 % d'allocataires satisfaits). La simulation des droits et l'information sur les aides sont, en revanche, un peu moins satisfaisantes avec respectivement 80 % et 78 % des allocataires satisfaits.

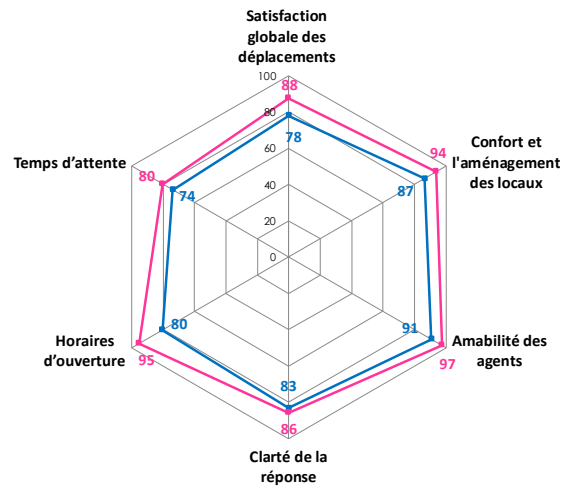


## LES DÉPLACEMENTS À L'ACCUEIL ET LES CONTACTS TÉLÉPHONIQUES

### Satisfaction des appels à la Caf



### Satisfaction des déplacements en accueil



Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019  
 Champ : allocataires ayant répondu avoir appelé/s'être déplacé en accueil en 2019

Les allocataires apprécient le confort et l'aménagement des locaux de la Caf ou du partenaire (94 %). Lorsque l'allocataire est en contact avec un agent, celui-ci est globalement satisfait de son amabilité (97 % à l'accueil et 92 % au téléphone). La clarté de la réponse que ce dernier apporte satisfait 86 % des usagers à l'accueil et 87 % au téléphone. Si 80 % des allocataires sont satisfaits du temps d'attente lorsqu'ils se déplacent dans un accueil (à la Caf ou chez un partenaire), ils ne sont que 39 % à l'être au téléphone lorsqu'ils demandent à être mis en relation avec un agent. Ces valeurs sont comparables au niveau national.

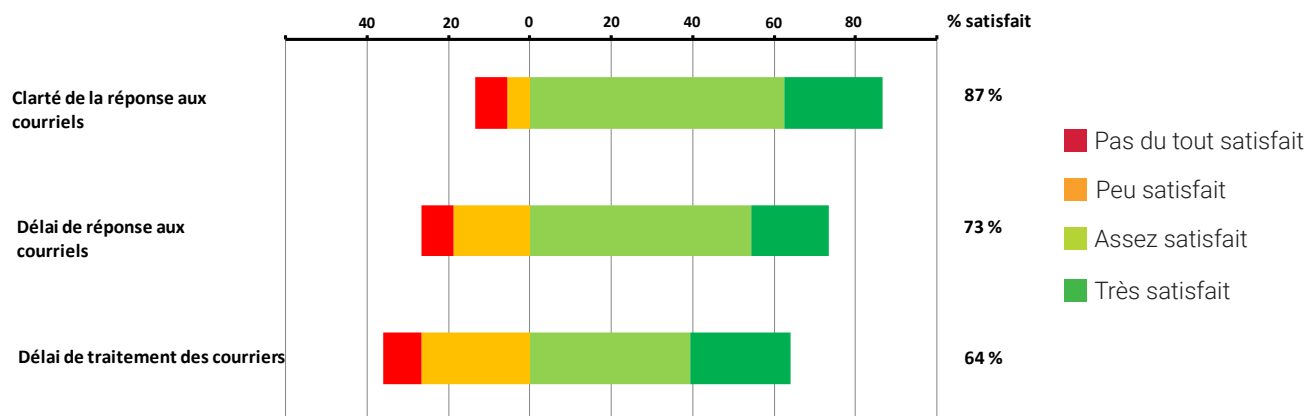
Les horaires d'ouverture des points d'accueil satisfont plus de 9 allocataires de la Caf Touraine sur 10. En revanche, seuls 8 allocataires ayant appelé sur 10 sont satisfaits des horaires d'accueil téléphonique pour parler à un agent. Ils ne sont également que 71 % à apprécier le serveur vocal (69 % au niveau national).



## LA RELATION ÉCRITE ENTRE L'ALLOCATAIRE ET LA CAF

Lorsqu'ils échangent avec la Caf Touraine par courriel, les allocataires sont globalement satisfaits (85 % avec 21 % d'allocataires tout à fait satisfaits). Ils considèrent également que les réponses de la Caf sont claires (87 % contre 80 % au niveau national). Les allocataires sont néanmoins un peu moins satisfaits du délai de réponse à leurs courriels (73 %, proportion comparable au niveau national).

### Satisfaction des échanges de courriers et courriels



Source : Cnaf, baromètre de satisfaction 2019

Champ : allocataires ayant répondu avoir envoyé un courrier ou un courriel à la Caf en 2019

Concernant les allocataires ayant envoyé un courrier, 6 sur 10 sont satisfaits de son délai de prise en compte.

Lorsque la Caf est à l'initiative du contact écrit (par un courrier postal, un mail donnant des informations générales sur les services de la Caf ou par un document mis à disposition sur Mon Compte), les allocataires apprécient la clarté du message transmis (87 %).



## LA CONSTITUTION DU DOSSIER

La Caf Touraine obtient des taux de satisfaction compris entre 70 et 80 % sur l'ensemble des critères, taux comparables au niveau national. Les voici par ordre croissant :

- Délai entre la demande et le paiement (72 % d'allocataires satisfaits) ;
- Informations sur les conditions pour bénéficier de la prestation (73 %) ;
- Information sur le montant à recevoir (76 %) ;
- Information sur l'avancée du traitement de la demande de prestation (78 %).



## LES ÉLÉMENTS IMPACTANT LA SATISFACTION GLOBALE

Les critères basiques sont à surveiller car ils sont considérés par les usagers comme un service de base. Ainsi, de mauvais score sur ces items entraîneront une hausse de l'insatisfaction globale. Ici, seule l'amabilité des agents lors d'un appel téléphonique pourrait être améliorée même si 92 % des allocataires en sont satisfaits.

Tous les critères clés enregistrent de bon taux de satisfaction. Il faut veiller à maintenir un bon niveau de satisfaction sur ces items dans la mesure où une dégradation des résultats génèrera de l'insatisfaction globale. Il convient donc de maintenir, voire améliorer, la clarté des réponses lors d'un appel téléphonique, la clarté des documents envoyés par la Caf, les horaires d'accueil de l'accueil physique ainsi que l'amabilité des agents lors de cet accueil.

Les critères plus, s'ils sont bien évalués, permettent d'accroître la satisfaction globale. L'application mobile satisfait plus de 90 % des allocataires, il faut maintenir ce niveau. Tous les autres critères pourraient être améliorés afin de satisfaire globalement davantage d'allocataires.

Une attention particulière pourrait être portée sur les informations transmises concernant les aides à percevoir, lors de la demande de prestation qui satisfont moins de 80 % des allocataires.

### Méthodologie

L'analyse des priorités d'action permet de connaître l'impact des différents aspects de la relation de service sur la satisfaction globale des usagers et de classer ces éléments pour prioriser les actions. Le modèle utilisé ici (modèle de Sylvie Llosa) permet ainsi de distinguer quatre catégories d'éléments :

**Critères Basiques :** éléments qui génèrent de l'insatisfaction lorsqu'ils sont évalués négativement par l'allocataire. En revanche, ils entraînent peu de satisfaction lorsqu'ils sont notés positivement. 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 s'ils sont évalués positivement 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.

