

# D



Étude

Septembre 2016

# Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics

Les résultats d'une enquête mystère

En partenariat avec l'Institut National de la Consommation (INC)

**Défenseurdesdroits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics

Les résultats d'une enquête mystère

Rapport réalisé par :

Pour l'INC : Marie-Cécile Jacquot, Jean-Pierre Loisel



Pour Défenseur des droits : Vanessa Pidéri, Sarah Benichou, Nathalie Bajos

## Sommaire

1 - Contexte et objectifs .....	5
2 - Méthodologie .....	8
a) Profils des appelants .....	9
b) <i>Scenarii</i> des appels .....	10
CPAM .....	10
CAF.....	10
Pôle Emploi.....	11
c) Nombre d'appels réalisés.....	12
d) Déroulement des appels .....	13
Délais d'attente moyens.....	13
Durées des appels .....	14
4 - Résultats .....	16
4.1 Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM).....	17
a) <i>Scenario</i> 1 : demande d'informations sur l'ACS .....	17
b) <i>Scenario</i> 2 : ai-je droit à l'ACS ? .....	18
c) <i>Scenario</i> 3 : démarches à effectuer pour bénéficier de l'ACS .....	18
d) <i>Scenario</i> 4 : le recours .....	19
e) Ressenti des enquêteurs à propos de l'entretien téléphonique.....	20
4.2 Caisse d'allocations familiales (CAF).....	22
a) <i>Scenario</i> 1 : demande d'informations sur l'ALS.....	22
b) <i>Scenario</i> 2 : ai-je droit à l'ALS ? .....	22
c) <i>Scenario</i> 3 : démarches à effectuer pour bénéficier de l'ALS .....	23
d) <i>Scenario</i> 4 : le recours .....	24
e) Ressenti des enquêteurs à propos l'entretien téléphonique.....	25
4.3 Pôle Emploi.....	27
a) <i>Scenario</i> 2 : Ai-je droit à l'allocation chômage ? .....	27
b) <i>Scenario</i> 3 : démarches à effectuer pour bénéficier de l'allocation chômage.....	28
c) <i>Scenario</i> 4 : le recours .....	29
d) Ressenti des enquêteurs à propos de leur l'entretien téléphonique .....	29
<b>Conclusion</b> .....	31
Annexe 1 : grilles d'évaluation à remplir suite à chaque appel .....	34

<b>CPAM</b> .....	35
<b>CPAM scénario 1 : demande d'infos sur l'ACS</b> .....	35
<b>CPAM scénario 2 : ai-je droit à l'ACS ?</b> .....	37
<b>CPAM scénario 3 : quelles sont les démarches à faire pour obtenir l'ACS ?</b> .....	38
<b>CPAM scénario 4 : je sais que j'ai droit à l'ACS, que pouvez-vous faire ?</b> .....	39
<b>CAF</b> .....	40
<b>CAF scénario 1 : demande d'infos sur les aides au logement</b> .....	40
<b>CAF scénario 2 : ai-je droit à une aide au logement ?</b> .....	42
<b>CAF scénario 3 : quelles sont les démarches à faire pour obtenir une aide au logement?</b> .....	43
<b>CAF scénario 4 : je sais que j'ai droit à une aide, que pouvez-vous faire ?</b> .....	44
<b>Pôle Emploi</b> .....	45
<b>Pôle emploi scénario 2 : ai-je droit à une allocation chômage ?</b> .....	46
<b>Pôle emploi scénario 3 : quelles sont les démarches à faire pour obtenir l'allocation chômage ?</b> .....	47
<b>Pôle emploi scénario 4 : je sais que j'ai droit à une aide, que pouvez-vous faire ?</b> .....	48
<b>Annexe 2 : Réponses des organismes</b> .....	51

# 1 - Contexte et objectifs

La problématique de l'accès aux droits se trouve renouvelée depuis une dizaine d'années du fait de la diffusion spectaculaire d'internet. En France, les nombreux services publics et administrations délivrant des prestations aux personnes, fondées sur des droits définis par le législateur et les pouvoirs publics, ont pour beaucoup su accompagner cette mutation au bénéfice des usagers. Les démarches ont été simplifiées dans un nombre important de cas, puisqu'au lieu de faire la queue, parfois interminable, dans des bureaux bondés, quelques clics permettent aujourd'hui d'accéder aux renseignements et démarches souhaités. Dans ce contexte, la place et le rôle de l'accueil téléphonique, mode classique de relation avec les services publics, s'en trouvent modifiés et méritent d'être étudiés. L'enquête mystère, dont les résultats sont ici présentés, a été menée afin d'appréhender l'impact de la dématérialisation sur l'accès aux services publics, en étudiant les capacités d'accueil, d'écoute et de réponse aux sollicitations téléphoniques des usagers, et en particulier les réorientations sur les sites internet. Trois grands organismes qui incarnent des services publics essentiels et généralistes, l'Assurance maladie (CNAMTS), la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) et Pôle emploi, ont été choisis pour cette enquête mystère<sup>1</sup>.

La dématérialisation constitue de fait un enjeu clé pour faciliter les relations avec les administrations et améliorer l'accès à l'information et la qualité des services publics. La numérisation des documents administratifs, les inscriptions, déclarations et formulaires remplis en ligne, l'expérimentation du marché public simplifié sont autant d'innovations pour les services publics portées par la volonté de moderniser l'Etat. La politique conduite consiste à faire du numérique le mode d'accès de droit commun pour les démarches administratives et la France est ainsi devenue en 2014 la première nation européenne en matière d'administration numérique<sup>2</sup>. La création du Secrétariat général pour la modernisation du service public (SGMAP) marque la volonté d'ajuster les services publics aux besoins des usagers. Afin de garantir l'accès aux services publics de tous, l'attention portée aux questions d'accessibilité, qui ne concerne pas les seules personnes en situation de handicap, s'est traduite par la création d'un [label « e-accessibilité »](#) destiné à valoriser les démarches accessibles. Les Français·e·s se disent prêt·e·s à intégrer ces évolutions. La fréquentation des sites officiels l'illustre : le site Internet [servicepublic.fr](#) avait franchi le seuil de plus de 200 millions de visites en 2015, et le site [legifrance.gouv.fr](#) celui de 100 millions<sup>3</sup>. La simplification administrative et la dématérialisation des procédures ainsi que l'évaluation systématique et régulière des politiques publiques recueillent l'assentiment de plus de 80 % des personnes interrogées<sup>4</sup>.

Internet est devenu un passage quasi obligé pour accéder à ses droits et à sa citoyenneté et la grande majorité d'entre nous en tire de multiples bénéfices. Mais la révolution Internet vient pénaliser toute une frange de la population qui n'a pas un accès facile à Internet ou qui ne maîtrise pas cet outil. Selon une enquête réalisée par le CREDOC, parmi les [20% de Français](#) qui se considèrent

---

<sup>1</sup> La CNAF et la CNAMTS sont des organismes de droit privé exerçant une mission de service public, pôle emploi est un établissement public à caractère administratif issu de la fusion entre l'ANPE et les ASSEDIC. Ces trois organismes ont tous pour rôle de garantir des missions de proximité avec les usagers.

<sup>2</sup> Désignée par l'organisation des nations unies comme la nation la plus avancée en Europe, et la 4<sup>ème</sup> dans le monde en matière d'administration numérique.

<sup>3</sup> Selon le Secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargé de la Réforme de l'Etat et de la Simplification, Jean-Vincent PLACE, quelle référence lors d'une allocution

<sup>4</sup> Observatoire des politiques publiques : les français et les pistes innovantes de réforme de l'action publique, Sondage IFOP, juin 2014

« déconnectés » en 2015, on trouve certes des personnes âgées mais aussi des jeunes, des salariés, des migrants, mais surtout une surreprésentation des personnes en situation de précarité économique. Plus de 15% de la population n'utilise jamais Internet et 21% de la population est considéré par le CREDOC comme des « visiteurs du net », à savoir des personnes fréquentant très peu Internet et n'en maîtrisant pas tous les usages. Par ailleurs, l'INSEE estimait en 2012 à 11% le nombre de personnes de 18 à 65 ans en situation préoccupante vis à vis de l'écrit, soit 7% d'illettrés, et 4% de personnes d'origine étrangère maîtrisant mal ou pas.

Ainsi, si la dématérialisation constitue un progrès majeur pour faciliter l'accès aux services publics, elle peut devenir un obstacle pour bon nombre de personnes, si l'on pense aux coûts financiers que représentent l'achat d'un ordinateur ou d'un smartphone, l'abonnement internet, ou aux difficultés que rencontrent de nombreuses personnes pour utiliser les nouvelles technologies. Si l'on ajoute les problèmes liés à une maîtrise relative de la langue écrite, et tous autres facteurs de vulnérabilité liés à un contexte donné, matériel ou non, on peut penser qu'une partie non négligeable de la population rencontre et pourrait rencontrer des difficultés renforcées en matière d'accès à ses droits en raison de la dématérialisation croissante. Dans bien des cas, les solutions alternatives (téléphone, contacts physiques, courriers) pourraient faire défaut.

Si l'usage du numérique et des outils technologiques tend à constituer une exigence qui conditionne l'accès aux droits, cette avancée peut mettre en cause l'effectivité du principe d'égalité d'accès des usagers aux services publics ainsi que la réalisation du principe de mutabilité. C'est pourquoi, le Défenseur des droits et l'INC ont entrepris de travailler en partenariat sur la problématique de l'accès aux services publics, en réalisant une enquête mystère auprès des plateformes téléphoniques de plusieurs organismes afin de mesurer leur capacité d'accueil, d'écoute et de réponse aux sollicitations des usagers.

Nous avons choisi de mesurer l'impact de la dématérialisation au travers d'une enquête mystère auprès des plateformes téléphoniques de services publics car elles incarnent un mode classique et majeur de communication avec les usagers et jouent un rôle pivot vers les autres modalités de contact que sont notamment le site Internet, l'accueil physique ou une ligne téléphonique dédiée. Trois organismes ont été choisis : la CNAMTS, la CNAF et Pôle emploi pour l'étendue du public qui les sollicite et l'importance de leurs prestations dans la vie quotidienne des usagers.

Le Défenseur des droits œuvre en effet à l'amélioration des relations entre les usagers et les services publics et à faire respecter le droit des usagers en vue de garantir l'accès pour tous aux services publics. Dans ce cadre, l'intervention du Défenseur ne se limite pas aux cas où apparaît un fonctionnement administratif irrégulier mais s'étend à toutes les situations où les droits et libertés de l'utilisateur sont susceptibles d'être ou sont lésés. A cet égard, la dématérialisation est tout autant une chance pour l'effectivité des droits qu'un risque supplémentaire de rupture d'égalité, notamment pour des populations en situation de vulnérabilité.

L'Institut National de la Consommation a pour mission première d'informer les consommateurs. L'article R. 531-2 du code de la consommation précise qu'il doit notamment « *regrouper, produire, analyser et diffuser des informations, études, enquêtes et essais* ». Cette enquête illustre l'une des priorités de son contrat d'objectifs et de performance 2014-2017 : l'information et la sensibilisation des consommateurs des populations fragiles, et plus globalement l'information sur ces populations.

Ce travail paraît d'autant plus nécessaire que les organismes enquêtés se sont d'ores et déjà inscrits dans un processus d'abandon de certaines démarches « physiques ». A titre d'exemple, la CNAMTS propose une gamme de services dématérialisés qui est devenue un axe important des conventions d'objectifs et de gestion (COG). Depuis 2012/2013, la CNAF propose la dématérialisation des notifications de droits et de paiements afin d'offrir aux usagers la possibilité de connaître instantanément le montant et la nature de leurs droits. Depuis le 1er janvier 2016, les usagers peuvent déposer en ligne une demande de prime d'activité qui est également exclusivement dématérialisée. Depuis mars 2016, Pôle emploi a généralisé l'inscription à ses services exclusivement en ligne<sup>5</sup>. Au-delà des services publics enquêtés, la généralisation de la déclaration des impôts en ligne est enclenchée, les contribuables dont le revenu fiscal dépasse un certain seuil devant désormais passer par Internet<sup>6</sup>.

Cette enquête ne vise en aucun cas à dresser un palmarès des organismes publics sur cette thématique et à remettre en cause le mouvement de dématérialisation actuel, dont l'enjeu central est, rappelons-le, de faciliter la vie des usagers. L'objectif est d'identifier des voies d'amélioration à promouvoir auprès des organismes en vue de mieux garantir demain un égal accès aux services publics et de contribuer ainsi à un mouvement de dématérialisation qui bénéficie à l'ensemble des usagers, sans exclure une minorité, et notamment les personnes qui connaissent des situations de vulnérabilité sociale et économique.

L'INC et le DDD ont adressé fin juin 2016 les résultats de l'enquête aux trois organismes concernés afin de recueillir leurs observations et d'appréhender les contraintes professionnelles liées à l'organisation des plateformes téléphoniques. Le présent rapport tient compte des réponses transmises qui sont présentées en annexe de ce rapport.

Par ailleurs, il faut relever que les services publics concernés diligentent eux-mêmes régulièrement des enquêtes de satisfaction pour évaluer et améliorer la qualité de leurs services téléphoniques. Notre travail vient donc compléter leurs connaissances et peut constituer un point d'appui supplémentaire pour améliorer les services.

Les appels de cette enquête mystère avaient pour but de mesurer :

- la facilité / difficulté à obtenir une information, un renseignement plus ou moins complexe concernant une prestation/un droit ;
- l'aptitude des agents à délivrer des informations sur les différentes prestations.
- l'articulation des différentes voies d'informations que sont la plate-forme téléphonique, Internet et l'accueil physique.

---

<sup>5</sup> À partir du 1er mars 2016, tous les nouveaux chômeurs devront demander leur inscription sur la liste des demandeurs d'emploi par le biais du site web de Pôle emploi. Un arrêté a été publié en ce sens au Journal officiel du 17 janvier 2016.

<sup>6</sup> Toutefois, les usagers qui ne sont pas en mesure de déclarer leurs revenus en ligne, notamment ceux qui ne disposent pas d'un accès à Internet dans leur résidence principale ou qui ne savent pas s'en servir, peuvent toujours utiliser le traditionnel [formulaire papier](#) pour souscrire leur déclaration d'impôts.



Quel que soit l'organisme contacté, trois niveaux d'accès aux droits ont été testés :

- l'accès à l'information concernant un droit (« voilà mes caractéristiques, je voudrais savoir si j'ai droit à ....une aide au logement/à l'éducation de mon enfant/ etc... »)
- l'accès à un droit précis (« Comment je fais pour obtenir cette aide, ce droit ? »)
- l'information sur les voies de recours : « un droit (en l'occurrence une prestation) m'a été refusé, je suis convaincu que j'y ai droit, que puis-je faire »?

Pour caractériser le contexte, et insister sur la complexité et la difficulté pour les organismes testés de remplir au mieux leurs missions d'accueil du public, précisons que sur le seul plan de l'accueil téléphonique :

- la CNAF doit répondre à environ 30 millions d'appels par an et gère un corpus de 18.000 règles ; l'ensemble des contacts à l'initiative des allocataires représente plus de dix contacts par allocataire et par an, chiffres qui illustrent le caractère crucial de l'accueil pour certains usagers des caisses ;
- l'Assurance Maladie (CNAMTS) prend en charge près de 27 millions d'appels annuels, en s'appuyant sur 54 plateformes de services qui mobilisent environ 2.500 téléconseillers ;
- Pôle Emploi a reçu en 2015 plus de 15 millions d'appels téléphoniques.

## 2 - Méthodologie

Quatre profils d'appelants ont été élaborés, de manière à mesurer les capacités d'écoute et de réponse « égalitaires » ou non selon différents profils : malentendant, étranger avec un accent maîtrisant mal la langue française, sans Internet, sans caractère particulier. Les appelants contactaient les organismes selon 4 *scenarii* d'appels identiques : de la demande simple d'informations jusqu'au recours.

Chaque service était contacté au sujet d'une allocation précise :

- l'aide au paiement de la complémentaire santé (ACS) pour la CPAM : cette allocation qui vise à faciliter l'accès aux soins donne droit, durant un an, à une aide financière pour payer un contrat de complémentaire santé. Elle a fait l'objet d'une vaste réforme en juillet 2015. Un numéro de téléphone dédié à l'ACS a également été mis en place pour informer les usagers de son existence. En 2015, on comptait 1,2 millions de bénéficiaires de l'ACS soit une hausse de 3% par rapport à l'année 2014<sup>13</sup>.

- l'allocation de logement sociale (ALS) pour la CNAF : il s'agit d'une aide financière destinée à réduire le montant du loyer ou la mensualité d'un emprunt immobilier. En 2015, environ 6 millions de foyer bénéficient d'une aide personnelle au logement couvrant environ 13 millions de personnes<sup>14</sup>.

- l'allocation chômage pour Pôle Emploi : c'est une allocation que perçoivent les personnes n'exerçant pas d'activité professionnelle. Selon la DARES, en 2014, 52 % des personnes inscrites à

<sup>13</sup> <http://social-sante.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/reforme-de-l-acs-en-vigueur-au-1er-juillet-2015>

<sup>14</sup> Sont compris les bénéficiaires d'une APL, ALF et ALS pour l'année 2014.

Pôle emploi ou dispensées de recherche d'emploi, soit plus de 3 millions de personnes, sont indemnisables par l'assurance chômage.

Des enquêteurs téléphoniques expérimentés, femmes et hommes, ont été formés en amont sur les enjeux de l'étude ainsi que sur les profils et *scenarii* à simuler. Ils devaient poser une question ne nécessitant pas de numéro d'identifiant (n° d'allocataire ou de sécurité sociale, etc.), puis remplir un questionnaire constitué d'un tronc commun avec volets variables en fonction de l'organisme contacté et de l'objet d'appel (cf. Annexe 1).

Les profils et *scenarii* ci-dessous ont préalablement fait l'objet de tests afin d'être ajustés en fonction des situations observées.

### a) Profils des appelants

Quatre profils d'appelants définis en concertation avec le Défenseur des Droits ont été testés. Ces profils ont été choisis parce qu'ils recouvrent des situations de vulnérabilité dans le cadre de la dématérialisation. Tous étaient éligibles aux prestations pour lesquelles ils se renseignaient.

- Une personne de plus de 55 ans mais toujours en âge de travailler, malentendante, disposant d'Internet : cette personne n'était pas forcément réellement malentendante mais devait le simuler en faisant répéter son interlocuteur et en lui demandant de parler plus lentement et de bien articuler. De nationalité française, locataire, célibataire, sans personne à charge dans le foyer, imposable, cette personne n'avait pas résidé à l'étranger au cours des 12 derniers mois. Il s'agissait ici de mesurer la disponibilité de l'opérateur devant un tel profil<sup>15</sup>.

- Une personne avec accent étranger audible (Maghreb ou Afrique subsaharienne) et disposant d'Internet. En situation régulière, cette personne possédait un titre de séjour vie privée / vie familiale valable jusqu'en octobre 2016 et était imposable. Elle n'avait pas résidé à l'étranger au cours des 12 derniers mois, était locataire, célibataire sans personne à charge dans le foyer.

- Une personne entre 35 et 50 ans ne disposant pas d'Internet à son domicile et n'y ayant pas un accès simple sur son lieu de travail ou chez des amis : salariée, de nationalité française, locataire, célibataire, sans personne à charge dans le foyer, imposable, elle n'avait pas résidé à l'étranger au cours des 12 derniers mois<sup>16</sup>. C'est seulement lorsque le conseiller l'orientait vers le site du service en question qu'elle indiquait ne pas disposer d'Internet à son domicile (ou si la question lui était posée en amont).

- Enfin, une personne « sans caractère particulier » entre 35 et 50 ans comprenant sans difficulté, disposant d'internet, dit ci-après profil « lambda » : salariée, de nationalité française, locataire, célibataire, sans personne à charge dans le foyer, imposable, elle n'avait pas, elle non plus, résidé à

---

<sup>15</sup> Dans sa réponse, la CNAF s'étonne du choix d'un tel profil arguant que « la personne non allocataire, disposant d'internet et ayant des problèmes d'audition, n'utilisera probablement pas, en première intention, le téléphone pour se faire expliquer les conditions d'octroi d'une prestation ». Si ce raisonnement peut être retenu dans certains cas, on peut relever toutefois, en se fondant sur la base des courriers, messages électroniques, et autres contacts avec les consommateurs qui écrivent ou téléphonent à l'INC, que nombre de personnes préfèrent en première intention avoir recours à « quelqu'un », « un être humain », « une personne à qui exposer ses problèmes ». Ce sont ces populations qui n'ont pas l'usage intuitif, naturel d'internet qu'il s'agissait de mettre au cœur de l'étude.

<sup>16</sup> La CNAF s'est étonnée du choix du profil « sans Internet ». Selon elle, il aurait fallu préciser « sans internet à domicile » car les chiffres de consultation du site montrent en effet que les horaires de bureau sont également les horaires de très forte influence pour le site caf.fr. Si la personne ne dispose pas d'Internet et ne sait pas s'en servir, la CNAF indique qu'une orientation avec un point d'accès physique vient compléter l'information donnée par téléphone. Nous verrons que cela n'a pas été souvent le cas et qu'il y a sans doute là des marges de progrès intéressantes

l'étranger au cours des 12 derniers mois. Ce profil « neutre » constitue une référence pour étudier les différences dans les réponses faites à chacun, aux mêmes questions.

Chaque profil était équitablement représenté par des femmes et des hommes.

Les appelants avaient pour consigne de ne pas donner spontanément d'informations personnelles les concernant et de laisser les conseillers leur poser les questions pertinentes pour déterminer s'ils avaient droit ou non à l'allocation en question. Il s'agissait d'identifier le poids d'éventuels stéréotypes mobilisés, souvent inconsciemment, par les conseillers lorsqu'ils ont connaissance de caractéristiques telles que la nationalité étrangère, les difficultés d'auditions, l'absence d'outil Internet. Ces caractéristiques sont-elles susceptibles de modifier les réponses données aux appelants ? Mettent-elles en lumière le poids de représentations ? Sont-elles prises en compte pour délivrer les réponses les plus adaptées ? A titre d'exemple, pour le profil de la personne sans Internet, il s'agissait d'analyser si les réponses données après que l'agent ait explicitement connaissance des difficultés d'accès à internet de son interlocuteur évoluaient.

## **b) Scenarii des appels**

Les organismes ont été contactés selon 4 *scenarii* d'appels identiques, de la demande simple d'informations jusqu'au recours.

### **CPAM**

*Votre médecin vous a parlé de l'ACS (Aide au paiement de la Complémentaire Santé) et vous souhaiteriez des informations au sujet de cette prestation.*

*Votre situation :*

*Vous êtes célibataire, salarié(e) à mi-temps (hôtesse de caisse ou employé de rayon dans un hypermarché) et gagnez 930 € net par mois. Vous n'avez pas d'autres revenus. Vous ne bénéficiez ni de la CMU ni du RSA. »*

*Scénario 1 : « Bonjour, j'ai entendu parler de l'ACS, pouvez-vous m'expliquer le fonctionnement de cette prestation ? »*

*Scénario 2 : « Bonjour je souhaiterais savoir si je peux bénéficier de l'ACS ? » Si l'interlocuteur vous pose des questions personnelles vous répondrez selon les informations ci-dessus.*

*Scénario 3 : « Bonjour je souhaiterais connaître les démarches à effectuer pour bénéficier de l'ACS »*

*Scénario 4 : « J'ai appelé pour savoir si j'avais droit à l'ACS, on me dit que non alors que je connais des gens dans la même situation que moi qui y ont droit, que pouvez-vous faire ? »*

### **CAF**

*Vous souhaitez des renseignements au sujet de l'ALS (Allocation de logement sociale) car vous allez emménager dans un nouvel appartement.*

*Votre situation :*

*Appels en province : vous venez d’emménager seul(e) dans un 2 pièces non meublé de 40m2 situé dans la ville où est située la CAF que vous appelez. Vous êtes célibataire, en CDI et gagnez le SMIC (environ 1150€ net – 1460€ brut), votre loyer est de 550€ charges comprises. Vous n’êtes pas titulaire du RSA.*

*Appels à Paris et proche banlieue : vous venez d’emménager seule(e) dans un studio non meublé de 30m2 à Paris ou proche banlieue selon la CAF que vous appelez. Vous êtes célibataire, en CDI et gagnez 1200€ net, votre loyer est de 700€ hors charges (750€ charges comprises).*

*Scénario 1 : « Bonjour, je viens d’emménager et j’aimerais des informations sur les aides au logement possibles (ALS / APL) »*

*Scénario 2 : « Bonjour je viens d’emménager et j’aimerais savoir si j’ai droit à une aide au logement ? ». Si l’interlocuteur vous pose des questions personnelles vous répondrez selon les informations ci-dessus.*

*Scénario 3 : « Bonjour je souhaiterais connaître les démarches à effectuer pour bénéficier d’une aide au logement ? »*

*Scénario 4 : « J’ai appelé pour savoir si j’avais droit à l’ALS, on me dit que non alors que je connais des gens dans la même situation que moi qui y ont droit, que pouvez-vous faire ? »*

## **Pôle Emploi**

*Récemment sans emploi, vous souhaitez des informations sur l’allocation chômage.*

*Votre situation*

*Votre CDD de 6 mois de caissière / employé de rayon vient de se terminer. Vous étiez payé(e) au SMIC (environ 1150€/net soit 1460€ brut). Vous êtes actuellement sans emploi et demandez des informations au sujet de l’allocation chômage. Vous n’êtes pas encore inscrit à Pôle Emploi.*

*Scénario 1 : non approprié et donc non réalisé pour ce service*

*Scénario 2 : « Bonjour mon contrat de travail vient de se terminer et j’aimerais savoir si j’ai droit à une allocation chômage ». Si l’interlocuteur vous pose des questions personnelles vous répondrez selon les informations ci-dessus.*

*Scénario 3 : « Bonjour je souhaiterais connaître les démarches à effectuer pour bénéficier d’une allocation chômage ? »*

*Scénario 4 : « J’ai appelé plusieurs fois pour savoir si j’avais droit à une allocation chômage, on me dit que non alors que je connais des gens dans la même situation que moi qui y ont droit, que pouvez-vous faire ? »*

L’objectif de ces appels n’était pas de constituer un dossier de demande d’allocation, requête qui aurait nécessité la communication d’éléments personnels que, pour des raisons de confidentialité et pour ne pas « encombrer » les organismes de « faux cas », nous nous sommes interdits de dévoiler. Il s’agissait uniquement de demander des renseignements sur des prestations offertes par les 3 services testés.

A cet égard, l'enquête a bien pris en compte le fait qu'une demande de prestation ne peut être réalisée légalement par téléphone. Seules les demandes par téléprocédures ou papier sont autorisées. Ainsi les *scenarii* élaborés avaient pour objectifs de mesurer la qualité des informations délivrées sur un droit particulier, de vérifier l'articulation entre les différents canaux de la relation client.

Le scénario 4 avait pour objectif d'obtenir la délivrance d'une information sur les voies de recours existantes en cas de désaccord : les conseillers sont-ils en mesure d'informer les usagers, de les aider à faire valoir leur droit ?

### c) Nombre d'appels réalisés

Étiquettes de lignes	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Scenario 4	Total général
<b>CPAM</b>	129	123	127	126	505
fort accent étranger	33	32	31	33	129
lambda avec internet	32	33	33	31	129
lambda sans internet	31	29	31	30	121
senior malentendant	33	29	32	32	126
<b>CAF</b>	112	120	114	117	463
fort accent étranger	29	31	28	31	119
lambda avec internet	27	31	31	28	117
lambda sans internet	30	31	28	29	118
senior malentendant	26	27	27	29	109
<b>Pole Emploi</b>		166	165	164	495
fort accent étranger		42	41	46	129
lambda avec internet		43	42	40	125
lambda sans internet		42	41	38	121
senior malentendant		39	41	40	120
<b>Total général</b>	<b>241</b>	<b>409</b>	<b>406</b>	<b>407</b>	<b>1463</b>

Au **total, 1463 appels ont été réalisés dont 120 appels pilote**. Ce volume est certes faible au regard du nombre très élevé d'appels que reçoivent ces 3 services. Les 463 appels réels qui ont été réalisés représentent ainsi moins de 5 appels par CAF sur une période de 5 semaines, c'est-à-dire moins d'un appel par jour par CAF et par semaine. Dans sa réponse, la CNAF relève ainsi la faiblesse de l'échantillon pour évaluer réellement la réponse téléphonique de la branche famille qui gère à elle seule plus de 30 millions d'appels. Mais l'objectif de cette enquête est d'établir un constat à un instant *t* des difficultés auxquelles les usagers peuvent faire face et de caractériser des pistes d'amélioration à prendre en compte.

Il doit être par ailleurs relevé que certains services tels que les CAF étant moins accessibles que d'autres, seulement 463 appels ont pu être réalisés (sur un total théorique de 480). En effet, la montée en puissance des appels sur ce service en raison de la mise en place de la prime d'activité a rendu les temps d'attente plus longs (en moins de 12 semaines, la nouvelle prime a été attribuée à 2 millions de personnes).

## d) Déroulement des appels

La phase de pré-tests a eu lieu du 19 au 22 février 2016 ; l'enquête s'est déroulée du 17 mars au 26 avril 2016.

Les appels ont été réalisés en numéro masqué du lundi au vendredi : 70 % le matin de 9h00 à 12h00 et l'après-midi de 14h00 à 16h30 et 30% entre 12h00 et 14h00. Ils ont été répartis équitablement dans les 95 départements de France métropolitaine et entre les 4 profils d'enquêteur précités.

Les horaires d'ouverture des différents organismes sont :

- La CNAMTS possède un numéro d'appel unique le « 36 46 » accessible du lundi au vendredi, a minima de 8h30 à 16h00.
- Pôle Emploi a également un numéro d'appel unique le « 39 49 », accessible aux horaires fixés par chaque agence Pôle emploi.
- Concernant la CNAF, chaque caisse départementale possède son propre numéro facilement trouvable sur le site Internet « caf.fr ».

Les tarifications d'appels diffèrent d'un service à l'autre :

- CNAMTS : prix d'un appel local depuis un poste fixe.
- Pôle Emploi : depuis un fixe, l'appel coûte 0,112 € TTC ; depuis un mobile : décompte du forfait ou hors forfait selon les opérateurs. Le temps d'attente est gratuit.
- CAF : « Depuis le 1er octobre, les numéros débutant par 08 et les numéros courts à quatre chiffres sont soumis à une nouvelle réglementation... Ils sont répartis en trois catégories, selon le tarif appliqué :
  - 0 800 à 0 805 : numéros gratuits depuis une ligne fixe ou un mobile ;
  - 0 806 à 0 809 : communications facturées au coût d'un appel vers un numéro fixe ;
  - 0 81, 0 82, 0 89 : les numéros sont facturés au prix d'un appel vers un numéro fixe, auquel s'ajoute le tarif du service. »

Ainsi, l'appel est facturé sur la base du coût de la communication.

Afin d'éviter délais d'attente trop importants (ayant une incidence sur le coût financier de l'enquête) et dans le cas où le serveur vocal indiquait une attente supérieure à 5 minutes, l'appelant devait réessayer ultérieurement. Au-delà de 3 tentatives d'appels supérieurs à 5 minutes, l'appel était considéré comme non abouti.

### Délais d'attente moyens

Le tableau ci-dessous présente le temps d'attente de l'appelant avant sa mise en relation avec un-e conseiller-e. Ce temps d'attente comprend **les différentes tentatives qui ont été nécessaires**, le cas échéant, pour obtenir un interlocuteur, soit au maximum trois essais.

Service contacté	Temps moyen d'attente
CAF	5 min 30
CPAM	3 min 30
Pôle Emploi	5 min 40
Moyenne globale	4 min 50

Les temps d'attente sont plus longs pour les agences de pôle emploi et les CAF avec environ deux minutes d'écart par rapport aux CPAM. Ces délais supérieurs justifient en partie la nécessité de procéder à une seconde tentative d'appel pour ces deux services dans 37% des cas contre seulement 14% pour les CPAM. Des 3 services contactés, les CPAM sont les plus facilement joignables.

Il est important de préciser que le temps d'attente est gratuit à Pôle Emploi et qu'il est possible de se faire rappeler par un conseiller, mais cela n'était pas possible dans le cadre de cette enquête anonyme.

Au sein des CAF, les durées d'attente téléphoniques supérieures peuvent s'expliquer par la forte augmentation des appels due à la politique de dématérialisation de l'information entreprise par la CNAF. Dans sa réponse, la CNAF précise ainsi que l'enquête s'est déroulée dans le contexte particulier de la montée en charge d'une nouvelle prestation, « la prime d'activité », uniquement accessible par Internet. La branche famille a ainsi répondu à 18 millions d'appels téléphoniques entre janvier et juin 2016, ce qui a provoqué des difficultés en terme d'absorption de la charge et donc d'accessibilité pour les usagers.

Quel que soit l'organisme contacté, aucune différence significative d'attente n'a été constatée entre les appels passés en heures creuses et ceux passés en heures d'affluence.

### Durées des appels

Objet de l'appel	Service	Profil étranger	Profil lambda	Profil sans Internet	Profil malentendant
Scénario 1: Renseignement général sur une prestation	CAF	<b>00:03:16</b>	00:02:08	<b>00:01:30</b>	00:01:40
	CPAM	00:02:42	00:02:36	<b>00:02:29</b>	<b>00:03:32</b>
	Pôle Emploi				
Scénario 2: Droit de bénéficiaire d'une prestation	CAF	<b>00:02:19</b>	<b>00:01:31</b>	00:01:33	00:01:45
	CPAM	00:02:00	<b>00:01:56</b>	00:03:01	<b>00:03:14</b>
	Pôle Emploi	<b>00:04:14</b>	00:03:20	<b>00:02:58</b>	00:03:56
Scénario 3: Démarche d'obtention de la prestation	CAF	<b>00:04:20</b>	00:01:46	<b>00:01:12</b>	00:03:19
	CPAM	<b>00:01:28</b>	00:02:57	00:01:57	00:02:43
	Pôle Emploi	00:02:05	00:02:36	<b>00:01:54</b>	<b>00:04:38</b>
Scénario 4: Exercer un droit de recours	CAF	<b>00:01:28</b>	00:02:54	00:01:44	<b>00:03:45</b>
	CPAM	<b>00:01:38</b>	00:02:33	00:02:18	<b>00:02:44</b>
	Pôle Emploi	<b>00:01:30</b>	<b>00:04:35</b>	00:01:45	00:04:19
Moyenne	Tous confondus	00:02:20	00:02:41	<b>00:02:02</b>	<b>00:03:23</b>

Les durées d'appels paraissent courtes comparées aux durées d'attente avant de pouvoir obtenir un conseiller. Cela pourrait s'expliquer par l'existence de consignes délivrées aux conseillers sur la durée des échanges afin que ces derniers puissent absorber les nombreux appels<sup>17</sup>. Les disparités

<sup>17</sup> Cette interprétation est réfutée par un organisme.

selon les profils dans les temps de contact réel avec l'opérateur sont également intéressantes à observer.

Les conseillers consacrent le plus de temps aux profils « malentendant », tous organismes confondus. Le « handicap » apparent des appelants malentendant, se traduisant par le fait qu'ils fassent répéter régulièrement les informations au conseiller, allonge mécaniquement la durée de l'appel. Ces résultats traduisent sans doute également une certaine indulgence voire une meilleure écoute.

Pour les *scenarii* 1, 2 et voire 3, les opérateurs des CAF comme de Pôle Emploi, consacrent également plus de temps aux personnes relevant du profil « étranger ».

En revanche, pour le *scenario* 4 « réclamation », quel que soit l'organisme, l'échange est sensiblement plus court, le conseiller ne rentrant sans doute pas dans le détail d'une situation personnelle qui peut être légitimement jugée complexe.

Enfin, des durées d'appels courtes ont été fréquemment constatées pour les appelants ne disposant pas d'internet.

## e – Limites de la méthodologie

Comme toute étude, ce travail comporte des limites qu'il convient de relever.

L'une des principales limites de cette étude est de n'étudier que les réponses téléphoniques aux demandes informations d'ordre général. La réalisation d'une évaluation de l'accueil physique n'en demeure pas moins nécessaire, d'autant qu'on sait qu'il joue bien souvent un rôle de lien social, voire de prise en charge de la détresse<sup>18</sup>.

Les sites internet des trois services publics sont d'autant plus performants qu'ils ont privilégié la voie de la dématérialisation pour toucher le plus grand nombre d'utilisateurs et faciliter leurs démarches. Ils proposent également des solutions alternatives comme des points d'accueil physiques avec du personnel compétent pour aider les utilisateurs, ou la mise à disposition de bornes interactives. La CNAF précise ainsi que pour ouvrir l'ensemble des canaux de la relation de services à ses utilisateurs, une large palette de moyens leur est proposée pour entrer en contact avec les services de l'organisme: site Internet de la CNAF ; son application « mon compte » ; les courriels ; Facebook, téléphone, les bornes interactives, ou encore les partenaires labélisés « point numérique CAF » ou point relais CAF. Quant à la CNAMTS, elle rappelle que le canal téléphonique s'inscrit pleinement dans une démarche globale visant à donner de la cohérence entre les différents canaux de contacts qui associent accueil physique, courriers, courriels, et services dématérialisés à partir du compte Ameli.

Si les voies d'information et de communication avec ces organismes sont multiples, le contact téléphonique est toutefois celle qui reste privilégiée par beaucoup d'utilisateurs, notamment ceux qui ont un accès difficile à internet.

Les demandes réalisées auprès des plateformes téléphoniques, sur la base de 4 *scenarii*, sont loin de représenter l'ensemble des contacts téléphoniques que traitent ces organismes, dans la mesure où nombre de demandes sont le fait de personnes ayant déjà un dossier et dotées d'un identifiant que l'opérateur au bout du fil demande pour engager des investigations plus poussées. Nous nous

---

<sup>18</sup> Vincent DUBOIS, « La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère », Paris, Economica, 2010.



sommes donc restreints à des questions d'ordre général<sup>19</sup>. Pôle emploi relevait ainsi dans sa réponse que 80% des personnes contactant la plateforme téléphonique « 3949 » sont des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi qui appellent pour des questions d'indemnisation.

Au total, 1 463 appels ont été réalisés. Les analyses sur des situations précises, pour un profil ou pour un *scenario* donné, portent sur des effectifs nécessairement restreints. Elles sont présentées à titre illustratif pour caractériser le type de difficultés que peuvent rencontrer les usagers.

De fait, cette étude reste partielle, ce que les organismes ont d'ailleurs relevé. Toutefois son objectif principal était bien de vérifier s'il était facile de contacter ces organismes et de recueillir les « bons » renseignements pour bénéficier d'un droit spécifique. Il s'agissait d'obtenir des informations sommaires et non de réaliser au téléphone les démarches pour se voir attribuer le bénéfice d'une prestation. Les textes ne l'autorisent pas. L'instruction des dossiers par téléphone nécessiterait en effet de solliciter un nombre important d'informations. Ainsi, la détermination d'un droit par téléphone peut ne pas être possible ; elle pourrait même présenter le risque d'induire l'appelant en erreur.

Au final, et malgré certaines critiques faites par les organismes sur la « marginalité » du recours au téléphone par ces profils, l'objectif de l'enquête était de vérifier que ces personnes n'étaient pas « laissées » de côté et avaient pleinement accès aux renseignements qu'ils souhaitaient obtenir au même titre que les autres usagers. Les organismes sont-ils en mesure d'apporter des réponses adaptées afin de garantir une égalité d'accès aux services publics ? N'y a-t-il pas le risque d'exclure davantage des personnes qui ne sont pas en mesure de s'approprier ces nouveaux usages ?

Cette enquête ne représente donc qu'un état des lieux partiel de la problématique de l'accès aux services publics dans un contexte de dématérialisation, mais elle permet néanmoins de caractériser des difficultés de prises en charge des demandes de premier niveau et d'envisager des pistes d'amélioration.

## 4 - Résultats

Les résultats de l'enquête sont présentés par organisme pour faciliter la compréhension et caractériser des tendances directement liées à l'organisation et au fonctionnement de leurs plateformes téléphoniques. Les résultats retracent le parcours d'un usager souhaitant obtenir une information sur une prestation spécifique : demande d'informations, démarches à entreprendre, recours possibles. !

---

<sup>19</sup>Dans le cadre d'une enquête mystère, rappelons qu'il n'est pas possible de présenter des profils pouvant faire état d'un dossier en cours, d'un numéro d'allocataire, etc.. Les questions se devaient ainsi de rester à un niveau général. Il est vraisemblable qu'une personne ayant déjà un dossier serait redirigée vers un conseiller pouvant apporter alors une réponse précise et personnalisée.

## 4.1 Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

L'enquête mystère a testé l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS). Cette prestation est peu connue des usagers, le taux de non-recours est parmi les plus élevés : entre 1,9 et 3,4 millions de personnes ne la demandent pas alors qu'elles remplissent les conditions<sup>20</sup>. Une réforme est intervenue en juillet 2015 avec l'objectif de mieux faire connaître le dispositif. Dans ce cadre, un numéro dédié a été mis en place pour délivrer des informations générales en vue de mieux faire connaître l'ACS auprès des usagers. Si la prestation est peu connue des usagers, est-elle pour autant bien maîtrisée par les conseillers ?

### a) *Scenario 1* : demande d'informations sur l'ACS

Rappel de la question : « Bonjour, j'ai entendu parler de l'ACS, pouvez-vous m'expliquer le fonctionnement de cette prestation ? »

Réponse attendue : le conseiller devait indiquer que l'ACS est une aide financière au paiement d'une complémentaire santé (mutuelle). Il devait expliquer rapidement le dispositif à l'appelant sans renvoyer systématiquement vers une fiche Internet ou lui indiquer l'existence de la ligne téléphonique dédiée permettant d'avoir des informations générales sur le dispositif.

CPAM: demande d'infos générales sur l'ACS	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
Informations précises délivrées par le conseiller	13	18	23	15	69	53%
Infos succinctes puis renvoi vers Internet	13	6	2	12	33	26%
Besoin d'infos personnelles pour communiquer des renseignements (n° SS, etc.)	3	1	2	2	8	6%
Renvoi vers le numéro vert spécial ACS	2	2	1		5	4%
Infos succinctes, pas de renvoi à internet	-	2	2	1	5	4%
Autre	-	2	1	2	5	4%
Renvoi vers Internet directement	2	1		1	4	3%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Dans plus d'un cas sur deux, l'interlocuteur a fourni des informations précises sur le dispositif.

Toutefois, des différences selon le profil d'appelant ont été relevées :

- le profil « sans Internet » a obtenu des infos précises dans 2/3 des cas (23 appels sur 31) ;
- le profil « lambda avec Internet » dans plus de la moitié des cas (18/32) ;
- le profil « malentendant » dans 15/33 des cas ;
- le profil « étranger » dans seulement environ un tiers des cas (13/33) des cas. Ce profil a obtenu le plus souvent que les autres des informations succinctes.

<sup>20</sup> L'accès aux soins des plus démunis, rapport de la Cour des comptes, septembre 2015.

Seuls 5 appelants ont été orientés vers le numéro spécifique ACS alors même qu'une telle orientation aurait permis d'obtenir des informations précises auprès de conseillers spécialement formés pour délivrer des informations sur la prestation. Les usagers ne sont donc pas informés de l'existence du numéro, la plateforme ne faisant pas une telle annonce. Seul le [site Internet dédié](#) à l'ACS informe de l'existence de ce numéro.

### b) *Scenario 2 : ai-je droit à l'ACS ?*

Rappel de la question : « *Bonjour, je souhaiterais savoir si je peux bénéficier de l'ACS ?* »

Réponse attendue : le conseiller devait poser des questions à l'appelant pour déterminer s'il a droit à l'ACS.

CPAM: ai-je droit à l'ACS ?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
<b>Le conseiller donne les conditions d'obtention sans faire de simulation</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>61</b>	<b>50%</b>
Renvoi vers Internet : formulaire de demande en ligne	17	4	5	8	34	28%
Le conseiller a fait une simulation en fonction de ma situation	2	5	3	2	12	10%
Ne peut communiquer d'info sans numéro de SS	2	1	1	4	8	7%
Autre	1	1	2		4	3%
Il faut se rendre sur place à la CPAM		1	3		4	3%
Total général	32	33	29	29	123	100%

Dans un cas sur deux, l'agent donne les conditions de ressources à ne pas dépasser sans nécessairement réaliser une simulation à partir des données personnelles de l'appelant<sup>21</sup>.

La CNAMTS précise dans sa réponse que la simulation par téléphone est déconseillée du fait de la complexité de chaque situation et de la diversité des informations à fournir. Les conseillers ont la consigne de porter à la connaissance des usagers l'existence du simulateur disponible sur le site Internet.

Le profil « étranger » a été renvoyé deux fois plus vers Internet que les autres appelants (17/33 des cas contre 28% en moyenne).

Le profil « sans internet » s'est vu renvoyé, malgré l'absence d'équipement, vers le formulaire de demande en ligne et très rarement vers une agence locale.

Le profil « lambda » bénéficie de la meilleure information

### c) *Scenario 3 : démarches à effectuer pour bénéficier de l'ACS*

Rappel de la question : « *quelles sont les démarches à effectuer pour bénéficier de l'ACS ?* »

<sup>21</sup> En l'occurrence, ici 972€.

Réponse attendue : le conseiller devait expliquer les démarches à entreprendre voire communiquer la liste des pièces justificatives à fournir.

CPAM: quelles sont les démarches pour bénéficier de l'ACS?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
<b>Le conseiller a donné des informations succinctes avec renvoi vers le site de la CPAM</b>	7	10	23	8	48	38%
Le conseiller a indiqué précisément les démarches à effectuer	8	12	4	15	39	31%
Le conseiller a renvoyé directement vers le site de la CPAM pour plus d'infos	13	5	3	7	28	22%
Ne peut communiquer d'information sans nom, prénom, numéro de SS	1	5		2	8	6%
Renvoi vers un autre numéro de téléphone	1	1	1		3	2%
Propose de venir à la CPAM pour prendre le dossier	1				1	1%
Total général	31	33	31	32	127	100%

Les informations précises ont le plus souvent été communiquées au profil « malentendant » (15/32, contre seulement 4/31 des cas pour le profil « sans Internet »). Le renvoi direct vers Internet concerne le plus souvent le profil « étranger » (13/31 des cas) contre seulement 5/33 pour le profil lambda. La personne sans Internet a majoritairement obtenu des infos succinctes avec conseil de se rendre directement sur place dans une CPAM, sans précision sur la localisation de cet accueil physique.

Seuls 30% des conseillers ont indiqué précisément les démarches à effectuer (liste des pièces justificatives) pour bénéficier de l'ACS. Cette proportion est plus élevée pour les profils « sans Internet » (4/31) et « étrangers » (8/31); a contrario les « malentendants » ont obtenu ces informations plus fréquemment, dans près de la moitié des cas (17/32).

#### d) *Scenario 4 : le recours*

Rappel de la question : « J'ai appelé pour savoir si j'avais droit à l'ACS, on me dit que non alors que je connais des gens dans la même situation que moi qui y ont droit, que pouvez-vous faire ? »

Réponse attendue : le conseiller devait informer l'appelant des éventuelles voies de recours, notamment le conciliateur.

CPAM: je sais que j'ai droit à l'ACS, que puis-je faire ?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
<b>Le conseiller propose de refaire une demande en ligne</b>	19	14	17	12	62	49%

Le conseiller n'a pas proposé de solution	3	4	3	12	22	17%
Le conseiller demande de rappeler ultérieurement avec un N° de SS	6	5		2	13	10%
Le conseiller a fait une simulation en direct pour vérifier l'éligibilité	1	4		2	7	6%
Le conseiller propose de venir directement à la CPAM	2		2	2	6	5%
Le conseiller propose d'écrire un courrier de réclamation	2	3			5	4%
Le conseiller propose de refaire une demande en vérifiant en amont l'éligibilité		1	2	2	5	4%
Le conseiller a rappelé les montants des plafonds à ne pas dépasser			4		4	3%
Le conseiller propose d'utiliser le simulateur d'Ameli.fr pour vérifier l'éligibilité			2		2	2%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Dans près d'un cas sur 2, le conseiller propose de refaire une demande en ligne. Toutefois, 17% des conseillers ne donnent aucune solution au problème rencontré. Ce taux est plus important pour les personnes malentendantes (12/32).

La CNAMTS indique dans son courrier que l'ACS ne fait pas partie des motifs de saisine directe du conciliateur de l'Assurance maladie. Une première réclamation doit en effet avoir été formulée au préalable par l'assuré-e auprès de sa Caisse d'Assurance maladie suite à une notification de refus.

Toutefois, une telle information n'a cependant jamais été délivrée aux appelants qui méconnaissent très certainement les motifs de saisine directe des conciliateurs.

### e) Ressenti des enquêteurs à propos de l'entretien téléphonique

Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Tous profils
<b>Non</b>	<b>61%</b>	<b>51%</b>	<b>47%</b>	<b>32%</b>	<b>48%</b>
Oui rapidement	20%	43%	42%	42%	37%
Oui, mais il a fallu insister	19%	6%	11%	26%	16%
<b>Total général</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Effectifs</b>	<b>129</b>	<b>129</b>	<b>121</b>	<b>126</b>	<b>505</b>

Tous *scenarii* confondus, près d'un appelant sur 2 indique ne pas avoir eu réponse à la question posée, ceci se vérifiant particulièrement pour le profil « étranger » (61% des cas). Le profil « malentendant » s'avère obtenir les résultats les plus satisfaisants avec seulement 32% de non réponses obtenues. Ces tendances sont similaires qu'il s'agisse d'un homme ou d'une femme, excepté pour le profil « malentendant » pour lequel seulement 22% de femmes n'ont pas obtenu de réponse à leur question contre 41% des hommes présentant le même profil.

## 4.2 Caisse d'allocations familiales (CAF)

### a) *Scenario 1 : demande d'informations sur l'ALS*

Rappel de la question : « *Bonjour, j'ai entendu parler de l'ALS, pouvez-vous m'expliquer le fonctionnement de cette prestation ?* »

Réponse attendue : le conseiller devait indiquer que l'ALS est une aide financière au paiement du loyer. Il devait expliquer le fonctionnement de la prestation à l'appelant sans renvoyer systématiquement vers une fiche Internet.

CAF: demande d'infos générales sur l'ALS	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
<b>Renvoi vers Internet directement</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>82</b>	<b>73%</b>
Infos succinctes puis renvoi vers Internet	7	6	5	4	22	20%
Infos précises délivrées par le conseiller		2	2		4	4%
" Il faut remplir un dossier"	1	1	1	1	4	4%
Total général	29	27	30	26	112	100%

Peu d'informations précises sont données par téléphone. Les conseillers renvoient souvent vers Internet, et ce quel que soit le profil. Pour les profils « sans internet », les conseillers ont proposé très majoritairement aux usagers de se rendre sur place, sans toutefois donner d'indications précises ni sur le point CAF le plus proche du domicile de l'appelant ni sur ses horaires d'ouverture. De plus, les conseillers n'ont pas informé les appelants des solutions alternatives pourtant offertes par la CNAF.

Dans sa réponse, la CNAF indique ainsi avoir mis en place des espaces multi-services dans ses principaux sites CAF pour permettre aux usagers peu familiarisés avec les démarches en ligne ou non équipés d'accéder à différents outils (ordinateurs, ..) mais surtout de bénéficier d'un accompagnement adapté à leur niveau d'autonomie pour réaliser leurs démarches.

La question de l'articulation entre la plateforme et les différents points d'accès numériques physiques, accompagnés de personnels CAF formés, est ici posée. L'offre de solutions alternatives devrait faire l'objet d'une meilleure information auprès des appelants afin que ces derniers puissent y recourir.

### b) *Scenario 2 : ai-je droit à l'ALS ?*

Rappel de la question : « *Bonjour je souhaiterais savoir si je peux bénéficier de l'ALS ...* »

Réponse attendue : le conseiller devait poser des questions à l'appelant qui lui permettent de déterminer s'il a droit à l'ALS.

CAF: ai-je droit à l'ALS ?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
Il faut remplir un formulaire en ligne	31	28	23	26	108	90%
Il faut se rendre sur place à la CAF		2	6		8	7%
Le conseiller donne les conditions d'obtention sans faire de simulation		1	1		2	2%
Autre			1	1	2	2%
Total	31	31	31	27	120	100%

Le plus souvent, et ce quel que soit le profil, les conseillers renvoient vers le simulateur en ligne de la CNAF. Lorsque l'appelant indique alors ne pas disposer d'Internet, on lui propose de venir directement au sein d'une CAF sans toutefois donner d'indication précise et sans l'informer des offres alternatives existantes. Aucun conseiller n'a réalisé de simulation en fonction de la situation de l'appelant.

La CNAF rappelle dans sa réponse que le caractère succinct et peu personnalisé des informations délivrées par les plateformes s'explique par le caractère extrêmement complexe des règles de droit en matière de prestations familiales. L'accès aux informations précises pour les allocataires passe par Internet et/ou le réseau social Facebook *via* un ordinateur, un smartphone, une borne en libre-service. Les réponses adaptées demandent un examen du dossier *via* les outils de simulation en ligne ou par traitement d'un formulaire papier.

Pour certains usagers, l'accueil téléphonique est le mode de contact privilégié ; il permet de gagner du temps en évitant un déplacement, d'échanger directement avec un conseiller et plus particulièrement, d'obtenir une réponse précise et personnalisée. Si la dématérialisation grandissante des services publics fait évoluer les relations avec les usagers et les modes d'information et de communication de ces derniers avec les organismes, l'accueil téléphonique restera sans doute un canal privilégié pour certains publics et doit être encore mieux articulé avec les autres canaux complémentaires.

### c) *Scenario 3* : démarches à effectuer pour bénéficiaire de l'ALS

Rappel de la question : « *quelles sont les démarches à effectuer pour bénéficiaire de l'ALS ?* »

Réponse attendue : le conseiller devait expliquer les démarches à entreprendre voire communiquer la liste des pièces justificatives à fournir.



CAF: quelles sont les démarches pour bénéficiaire de l'ALS ?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
Le conseiller a donné des infos succinctes avec renvoi vers le site de la CAF	10	8	15	11	44	39%
Le conseiller a renvoyé directement vers le site de la CAF pour plus d'infos	15	13	10	6	44	39%
Le conseiller a donné précisément les démarches à effectuer	3	10	2	8	23	20%
Le conseiller propose d'envoyer un formulaire par courrier			1	1	2	2%
Le conseiller propose de passer directement à la CAF				1	1	1%
Total	28	31	28	27	114	100%

Le renvoi direct vers Internet a été majoritairement effectué pour le profil « étranger » (15/28 des cas contre 39% en moyenne). Les démarches précises ont surtout été communiquées au profil « lambda » (10/31) et « malentendant » (8/27). Pour le profil « sans Internet », les conseillers proposent de se rendre sur place sans donner d'indication précise pour s'y rendre. Trois conseillers seulement ont proposé à l'appelant d'envoyer son dossier par courrier.

S'agissant des démarches à effectuer (indiquer la liste des pièces justificatives), 80% des conseillers n'ont pas donné la liste des pièces permettant de constituer le dossier. La proportion est plus élevée pour le profil « étranger » (25/28) et le profil « sans internet » (26/28). Cette liste a été en revanche plus souvent communiquée au profil « malentendant » (8/27), ces personnes étant sans doute perçues comme âgés par les opérateurs et moins à même de maîtriser internet.

#### d) *Scenario 4 : le recours*

Rappel de la question : « *J'ai appelé pour savoir si j'avais droit à l'ALS, on me dit que non alors que je connais des gens dans la même situation que moi qui y ont droit, que pouvez-vous faire ?* »

Réponse attendue : le conseiller devait informer les appelants des voies de recours qui lui sont offertes, notamment le médiateur de la CNAF.

CAF: je sais que j'ai droit à l'ALS, que puis-je faire?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
<b>Le conseiller propose de refaire une demande en ligne</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>71</b>	<b>61%</b>
Le conseiller n'a pas proposé de solution		2	1	8	11	9%
Le conseiller propose d'écrire un courrier de réclamation	4	4	2	1	11	9%
Le conseiller propose d'utiliser le simulateur de la CAF pour vérifier l'éligibilité		1	3	3	7	6%
Le conseiller a fait une simulation en direct pour vérifier l'éligibilité	3		2		5	4%
Le conseiller propose de venir directement à la CAF	3	1		1	5	4%
Autre	2	1	1	1	5	4%
Le conseiller indique qu'il faut révérifier le seuil d'imposition				2	2	2%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

Dans le cas du recours, les conseillers ont proposé dans 61% des cas de refaire une demande sur Internet. Cela peut être considéré comme une tentative d'aide, donc comme un point positif pour les usagers. Pour le profil « sans Internet », les conseillers ont proposé de venir directement sur place au sein d'une CAF, sans toutefois donner d'indication sur la localisation géographique des lieux d'accueil. On notera enfin qu'aucune solution n'a été proposée dans 9% des cas, proportion similaire à celle d'envoyer un courrier de réclamation.

La CNAF rappelle dans sa réponse que la première chose à faire pour le conseiller est de vérifier que la personne a bien accès aux prestations qui lui seraient dues. La réclamation est prise en compte mais il est souhaitable que la personne vérifie d'abord ses droits *via* le site Internet.

### e) Ressenti des enquêteurs à propos l'entretien téléphonique

Au final, avez-vous la réponse à votre question ?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Tous profils
Non	<b>87%</b>	<b>87%</b>	<b>86%</b>	<b>60%</b>	<b>81%</b>
Oui rapidement	7%	9%	9%	35%	14%
Oui, mais il a fallu insister	6%	4%	5%	5%	5%
<b>Total général</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Effectifs</b>	<b>119</b>	<b>117</b>	<b>118</b>	<b>109</b>	<b>463</b>

On relève un taux élevé de requêtes non abouties, dans près de 81% des cas, tous *scenarii* confondus. Le profil « malentendant » est toutefois mieux accompagné (60% de requêtes jugées non abouties).

On peut ainsi penser que les conseillers ont des consignes pour ne pas rester en ligne longtemps et maintenir un niveau de productivité élevé. Cela pourrait expliquer pourquoi ils ne s'intéressent quasiment pas aux caractéristiques personnelles des appelants. A noter qu'une telle interprétation est réfutée par la CNAF.

## 4.3 Pôle Emploi

Rappelons que le *scenario 1* concernant la demande d'information générale sur la prestation n'était pas pertinent s'agissant de Pôle Emploi

### a) *Scenario 2 : Ai-je droit à l'allocation chômage ?*

Rappel de la question : « *Bonjour, je souhaiterais savoir si je peux bénéficier de l'allocation chômage...* »

Réponse attendue : le conseiller pose des questions à l'appelant qui lui permettent de déterminer s'il a droit à l'allocation chômage.

Pôle Emploi: ai-je droit à l'allocation chômage?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
<b>Le conseiller donne les conditions d'obtention sans faire de simulation</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>85</b>	<b>51%</b>
Il faut remplir un formulaire en ligne	26	9	9	15	59	36%
Le conseiller a fait une simulation en fonction de ma situation	1	8	5	2	16	10%
Il faut se rendre sur place au Pôle Emploi	-	3	3	-	6	4%
Total	42	43	42	39	166	100%

Le conseiller indique une fois sur 2 les conditions d'obtention de l'allocation sans toutefois effectuer de simulation par téléphone. Cela correspond aux consignes indiquées par Pôle emploi qui précise, dans sa réponse, que les conseillers ont pour instruction, en raison de la complexité du calcul à effectuer, de vérifier si la personne a des droits et non simuler ses droits.

Quelques tendances intéressantes ressortent selon le profil :

- le renvoi vers le formulaire en ligne a été proposé dans 26/42 des cas pour le profil « étranger », 15/39 des cas pour le profil « malentendant » et seulement 9/43 des cas pour le profil « lambda » qui possède pourtant un accès à Internet.
- ce dernier a eu droit à une simulation personnalisée dans 8/43 des cas contrairement au profil « étranger » qui y a eu droit une fois seulement.

On notera par ailleurs une grande diversité des canaux d'information et de contact entre Pôle Emploi et les allocataires : accueil physique avec postes informatiques en libre accès ; assistance téléphonique ; assistance en ligne avec possibilité d'être rappelé.

## b) Scenario 3 : démarches à effectuer pour bénéficiaire de l'allocation chômage

Rappel de la question : « *quelles sont les démarches à effectuer pour bénéficiaire de l'allocation chômage ?* »

Réponse attendue : le conseiller devait expliquer les démarches à entreprendre voire communiquer les pièces justificatives à fournir. A noter toutefois, que l'ensemble de la procédure d'inscription à Pôle Emploi est dorénavant dématérialisé pour permettre une instruction plus rapide et plus simple.

<b>Pôle Emploi: quelles sont les démarches pour bénéficiaire de l'allocation chômage?</b>	<b>Etranger</b>	<b>lambda</b>	<b>sans internet</b>	<b>malentendant</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Le conseiller a donné des infos succinctes avec renvoi vers le site Pôle Emploi</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>66</b>	<b>40%</b>
Le conseiller a renvoyé directement vers le site Pôle Emploi pour plus d'infos	25	18	3	14	60	36%
Le conseiller a donné précisément les démarches à effectuer	3	12	4	16	35	21%
Autre	-	3		1	4	2%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

Le profil « étranger » est plus souvent renvoyé directement vers Internet (25/41) contre 18/42 des cas pour le profil « lambda » et 14/41 des cas pour le profil « malentendant ».

Les informations précises sur les démarches à effectuer sont plus souvent communiquées au profil « malentendant » (16/41 des cas) suivi par le profil « lambda » (12/42) Les profils « étranger » et « sans Internet » ont peu souvent eu accès à cette information (3/41 et 4/41 des cas seulement) alors même qu'ils devraient en être des cibles prioritaires en raison de l'éventuel défaut de maîtrise de la langue écrite des uns et d'accès à internet des autres.

### c) Scenario 4 : le recours

Rappel de la question : « J'ai appelé pour savoir si j'avais droit à l'allocation chômage, on me dit que non alors que je connais des gens dans la même situation que moi qui y ont droit, que pouvez-vous faire ? »

Réponse attendue : le conseiller devait informer l'appelant des voie de recours, notamment le médiateur de pôle emploi.

Pôle Emploi: je sais que j'ai droit à l'allocation chômage, que puis-je faire ?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Total	%
<b>Le conseiller propose de refaire une demande en ligne</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>115</b>	<b>70%</b>
Le conseiller a fait une simulation en direct pour vérifier l'éligibilité	-	13	-	-	13	8%
Avant d'envisager le recours, il faut d'abord s'inscrire !	2	4	5	4	15	9%
Le conseiller n'a pas proposé de solution		1	-	7	8	5%
Il faut rappeler avec un numéro de SS	-	2	-	-	2	1%
Le conseiller propose d'écrire un courrier de réclamation	1		1	-	2	1%
Autre	2	-	-	1	3	2%
Le conseiller propose de venir directement à Pôle Emploi	4	1		1	6	4%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

Dans la majorité des cas, le conseiller propose de refaire une demande en ligne. L'une des tendances majeures à noter est que la simulation par téléphone n'a été effectuée que pour le profil « lambda », celui même qui dispose d'internet à domicile. Enfin, le médiateur du Pôle Emploi n'a jamais été évoqué. Dans sa réponse l'organisme précise que le médiateur ne peut être saisi que par un allocataire.

### d) Ressenti des enquêteurs à propos de leur entretien téléphonique

Au final, avez-ou la réponse à votre question ?	Etranger	lambda	sans internet	malentendant	Tous profils
<b>Non</b>	<b>77%</b>	<b>62%</b>	<b>59%</b>	<b>28%</b>	<b>57%</b>
Oui rapidement	6%	33%	33%	45%	29%
Oui, mais il a fallu insister	17%	6%	8%	27%	14%
<b>Total général</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Effectifs</b>	<b>129</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>120</b>	<b>499</b>

Dans 57% des cas, les appelants tous *scenarii* confondus déclarent ne pas avoir obtenu de réponse à la question demandée ; on les a parfois invités à faire une simulation sur internet. On notera à cet égard des écarts importants entre les profils « étranger » et « malentendant ». Encore une fois, les femmes malentendantes semblent avantagées par rapport aux autres profils avec seulement 14% de requêtes non abouties contre 41% chez les hommes.

## Conclusion

Dans le contexte de la modernisation des services publics, la dématérialisation vise à faciliter la vie des usagers qui peuvent désormais se tourner vers le numérique pour trouver des informations précises et effectuer des démarches en ligne sans avoir à se déplacer et sans délai. Elle permet également aux organismes de réduire les coûts et d'enrichir les offres de services. Toutefois, cette évolution vers le « tout numérique » peut compromettre le principe de l'égalité d'accès aux services publics, en particulier pour les publics qui ont un accès difficile à internet qui représentent une partie non négligeable de la population. Ainsi, le développement du numérique amène les services publics à s'interroger sur leurs modes de fonctionnement et pratiques internes et à repenser leurs relations avec les usagers, et notamment le rôle des plateformes téléphoniques qui restent, pour certains, un moyen privilégié d'accès à l'information

Les résultats de l'enquête mystère ont permis de dégager de grandes tendances, quel soit le service concerné.

Les conseillers indiquent très rarement si l'appelant a droit ou non à la prestation. Cette absence d'estimation par téléphone, *via* les dispositifs de simulation de droits, est justifiée par les trois organismes en raison de la complexité des situations personnelles ainsi que du risque d'induire l'appelant en erreur. Si cet argument est tout à fait légitime, il ne faudrait pas pour autant encourager par manque d'information le non recours des usagers.

S'agissant du profil « étranger », identifié sur la seule base d'un accent audible au téléphone, il a été plus fréquemment redirigé vers Internet que les autres profils. On peut émettre l'hypothèse que le conseiller anticipe prématurément la complexité de la situation : l'interaction avec une personne supposée étrangère pourrait se traduire par des échanges téléphoniques plus longs en raison de conditions particulières liées au séjour. Il anticiperait également des difficultés de communication et des risques d'interprétation erronée pour l'appelant sur ses droits. S'il peut sembler parfois justifié de renvoyer ces profils vers internet, cela est toutefois fait sans demander préalablement si l'appelant bénéficie d'un accès à internet. En tout état de cause, les réponses données par les conseillers au profil « étranger » et les renvois fréquents vers Internet donne à penser sur les représentations des conseillers.

L'enquête n'a pas relevé de différence de traitement selon le sexe de l'appelant, excepté les femmes malentendantes qui ont été légèrement avantagées par rapport aux hommes présentant le même profil. De même, il n'a pas été relevé de tendance spécifique selon la région ou la taille de l'agglomération.

Plus globalement, se pose la question du niveau d'informations délivrées par téléphone qui reste peu développé et ce faisant, n'apporte pas une aide réelle à l'utilisateur. Les informations fournies par téléphone dans le cadre de cette enquête restent très succinctes, ce qui découle en partie de notre méthodologie – des questions générales sans n° de dossier - et du rôle confié aux plateformes par les organismes. Toutefois, l'accueil téléphonique constitue un mode de contact qui continue de présenter des avantages certains pour les usagers du service public, en particulier pour les « moins connectés ». La qualité du service est alors appréciée par l'utilisateur selon le temps d'attente avant de pouvoir obtenir un conseiller, le type de réponse et sa personnalisation même s'il s'agit de ne délivrer que des informations préalables sur l'accomplissement de formalités telles que les horaires



d'ouverture, les lieux des agences... Or, comment connaître ses droits aux prestations lorsque les plateformes téléphoniques ne délivrent que des informations aussi limitées ?

Pour l'ensemble des appels réalisés, la question de la possibilité d'un accès à Internet à leur domicile a rarement été posée aux appelants. Les résultats du profil « sans Internet » qui ont été présentés concernent les réponses données avant que l'appelant n'indique ne pas disposer d'Internet à domicile. Lorsque cette information est précisée, tous les conseillers, tous organismes confondus, proposent de se rendre sur place sans néanmoins indiquer à l'appelant la localisation de cet accueil physique et les différents services proposés sur place (bornes Internet, accompagnement personnalisé) qui présentent pourtant l'avantage d'offrir une solution alternative en l'absence d'un accès au numérique. Il est alors fort probable que les personnes éprouveront des difficultés pour trouver ce lieu sans disposer d'Internet.

Au-delà de ce profil particulier, l'enquête a permis de relever un renvoi fréquent vers le site Internet de l'organisme sans que les conseillers ne prennent en compte au préalable de la possibilité ou d'accéder Internet. L'accès au numérique et sa maîtrise sont ainsi présumés. Ces renvois fréquents à Internet peuvent s'expliquer par le lancement de gros chantiers de la part des organismes en matière de dématérialisation. Ces chantiers s'accompagnent d'offres de solutions alternatives pour pallier les disparités dans l'équipement et la maîtrise du numérique. Les organismes tentent donc d'articuler et de construire la complémentarité des différents canaux d'information et de communication que sont le téléphone, le courrier, l'accueil physique et les nouveaux outils tels que les sites internet, les réseaux sociaux voire les SMS. Ainsi, la stratégie de l'Assurance maladie *« positionne le téléphone sur des réponses à valeur ajoutée importante pour l'utilisateur. En contrepartie, [ils optent] pour l'orientation vers l'usage des services dématérialisés pour toute demande simple dont la solution est disponible à partir de l'offre numérique »*. Si Pôle emploi travaille sur la qualité de son accueil téléphonique, dans le cadre du projet stratégique « Pôle emploi 2020 », il souhaite enrichir les services proposés, notamment en ligne, à tous les demandeurs d'emploi. Depuis mars 2016, les demandeurs d'emploi s'inscrivent et demandent désormais leur allocation en ligne ; ceux qui en ont besoin peuvent bénéficier de dispositifs d'assistance qui ont été étendus (postes informatiques *in situ* dans les agences, allongement des plages d'assistance téléphonique ...). Quant à la CNAF, elle précise qu'il est possible d'utiliser *« une large palette de moyens pour entrer en contact »* avec l'organisme<sup>22</sup> et que la stratégie développée vise à *« permettre aux usagers, via Internet, de s'informer sur les services et aides proposés, mais aussi à réaliser les démarches en ligne les plus courantes, tout en développant une véritable politique d'inclusion numérique »*.

Les solutions alternatives offertes par les organismes sont complétées par d'autres acteurs qui mettent en œuvre des projets destinés à lutter contre l'exclusion numérique. [L'association Emmaüs Connect](#) propose ainsi une offre solidaire d'accès à Internet et du développement des compétences numériques. L'objectif est de rendre autonome les personnes les « moins connectées » afin qu'elles s'approprient l'outil internet pour une meilleure maîtrise de leurs droits. [La création des Maisons de services publics \(MSaP\)](#) constitue une initiative des pouvoirs publics pour lutter contre les effets de la fracture numérique et répondre à la fermeture progressive des accueils physiques des organismes sur certains territoires<sup>23</sup>. Le déploiement de ces lieux de proximité commun à l'ensemble des services

---

<sup>22</sup> Le site internet Caf.fr et l'application mon compte, les courriels, facebook pour les étudiants, le téléphone, les bornes interactives, les espaces d'accueil physique, les partenaires labellisés point numérique caf ou point relais caf....

<sup>23</sup> La CNAF participe activement au déploiement des Maisons de Services Publics

publics, auxquels participe le Défenseur des droits, offre aux usagers un accompagnement dans leurs démarches d'accès aux prestations sociales, à l'emploi, aux transports, à l'énergie, etc. Pilotées par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), les MSaP articulent présence humaine et outils numériques et devraient pouvoir aider les usagers dans l'utilisation des services dématérialisés.

Toutefois, l'enquête a montré que l'information sur ces offres alternatives offertes aux usagers n'est pas suffisamment diffusée par les plateformes des organismes alors même que ces dernières peuvent constituer des réponses adaptées et contribuer ainsi à l'effectivité de l'accès aux services publics, notamment pour les personnes en situation de vulnérabilité.

Au total, de tels résultats rappellent la nécessité d'offrir des modalités d'information variées et l'importance de conserver sur l'ensemble du territoire des lieux d'accueil physique. Afin que chacun puisse utiliser le mode de contact qui correspond le mieux à sa situation, les organismes devraient mieux informer les usagers de l'existence d'un accès multicanal. Il ne s'agit donc pas d'opposer les différents canaux d'information et de mise en relation, mais de les articuler et de valoriser chaque mode d'accueil qui présente des atouts spécifiques. La réflexion sur la complémentarité de ces outils, dont le rôle apparaît aujourd'hui trop segmenté, doit se poursuivre pour éviter l'exclusion des populations « moins connectées ». Ainsi, les résultats de cette enquête pourraient conduire l'ensemble des organismes à infléchir leur stratégie de dématérialisation pour renforcer la cohérence de leurs outils.

## Annexes

## Annexe 1 : grilles d'évaluation à remplir suite à chaque appel

### CPAM

Votre médecin vous a parlé de l'ACS (Aide au paiement de la Complémentaire Santé) et vous souhaiteriez des informations au sujet de cette prestation.

Votre situation : vous êtes célibataire, salarié(e) à mi-temps (hôtesse de caisse ou employé de rayon dans un hypermarché) et gagnez 930 € net par mois. Vous n'avez pas d'autres revenus. Vous ne bénéficiez ni de la CMU, ni du RSA.

#### **Profil personne d'âge mûre malentendante**

*Pour rappel : Une personne d'âge mûre (à partir de 55 ans) malentendante disposant d'Internet : cette personne ne devra pas forcément être réellement malentendante mais devra le simuler en faisant répéter son interlocuteur et en lui demandant de parler plus lentement et de bien articuler.*

*Précision suite à la simulation : Personne âgée de 55 ans, de nationalité française, locataire, célibataire, pas de personne à charge dans le foyer, imposable, pas de membre dans le foyer âgé de plus de 18 ans et ayant fait une demande de RSA, n'a pas résidé à l'étranger les 12 derniers mois.*

#### **Profil personne avec un accent de nationalité étrangère**

*Pour rappel : Une personne ayant des difficultés de maîtrise de la langue française, disposant d'Internet : il s'agirait dans l'idéal d'une personne d'origine africaine/ maghrébine avec accent audible. Cette personne en situation régulière possédant une carte de séjour (si besoin, préciser : vie privée et familiale valable un an (valable jusqu'à fin 2016.)*

*Précision suite à la simulation : de nationalité malienne, n'a pas résidé à l'étranger les 12 derniers mois, locataire, célibataire, pas de personne à charge dans le foyer, pas de membre dans le foyer âgé de plus de 18 ans et ayant fait une demande de RSA, imposable.*

#### **Profil personne sans caractère particulier et personne ne disposant pas d'internet**

*Précision suite à la simulation : Personne âgée de 49 ans, salariée, de nationalité française, locataire, célibataire, pas de personne à charge dans le foyer, pas de membre dans le foyer âgé de plus de 18 ans et ayant fait une demande de RSA imposable, n'a pas résidé à l'étranger les 12 derniers mois.*

### CPAM scénario 1 : demande d'infos sur l'ACS

Réponse attendue : l'agent doit indiquer que l'ACS est une aide financière au paiement de la complémentaire santé (mutuelle). L'agent ne doit pas renvoyer vers une fiche Internet, on s'assure simplement qu'il est en mesure d'expliquer lui-même cette prestation à l'enquêteur.

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Cet appel est-il payant ? Oui / Non

5. Si oui indiquer son coût (coût de l'appel + coût à la minute) : .....
6. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
7. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'ACS ? (indiquer un chiffre)
8. Concernant les informations données au sujet de l'ACS :
  - Votre interlocuteur vous a donné des informations précises au sujet de l'ACS : objectifs de l'ACS (Exemples : aider au paiement d'une complémentaire santé), public visé (pour ceux qui dépasse le seuil de CMU-C), formulaire à remplir, liste des pièces à fournir, délai de traitement, ... ?
  - Votre interlocuteur vous a donné des informations succinctes et vous a conseillé de regarder sur un site Internet pour obtenir plus de détails\*
  - Votre interlocuteur n'était pas en mesure de vous donner des informations et vous a renvoyé directement sur le site Internet de la CPAM\* ou Ameli.fr
  - Autre :
9. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à la CPAM tout en vous expliquant les démarches à entreprendre et l'adresse du site le plus proche de chez vous
  - On vous a proposé de venir directement à la CPAM sans indication particulière
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner
  - Autre ,préciser : .....
10. Au final, avez-vous la réponse à votre question ? Oui / Non
11. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 3 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
  - Compétence                    0 1 2 3
  - Pédagogie                    0 1 2 3
  - Patience                    0 1 2 3
  - Amabilité                    0 1 2 3
12. En situation réelle de demande d'ACS, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?
  - Oui très,
  - Oui plutôt
  - Non plutôt pas
  - Non pas du tout
13. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?
  - Très bon
  - Plutôt bon
  - Plutôt pas bon
  - Pas bon du tout

## CPAM scénario 2 : ai-je droit à l'ACS ?

Réponse attendue : l'agent pose des questions à l'enquêteur qui lui permettent de déterminer s'il a droit à l'ACS.

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ?  
(si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'ACS ? (indiquer un chiffre)
6. L'interlocuteur vous a-t-il posé des questions afin de déterminer si vous aviez droit à l'ACS ?  
Oui/Non
7. L'interlocuteur a-t-il été en mesure de vous dire si vous pouviez bénéficier de l'ACS ?
  - Oui, il a fait une simulation en fonction de ma situation
  - Oui, mais il n'a pas fait de simulation, il m'a simplement indiqué les conditions requises (ex : salaire maxi)
  - Non, il faut se rendre sur place à la CPAM (aller à la question 13)
  - Non, il faut remplir un formulaire en ligne\* (aller à question 13)
  - Autre, précisez : .....
8. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à la CPAM tout en vous expliquant les démarches à entreprendre et l'adresse du site le plus proche de chez vous
  - On vous a proposé de venir directement à la CPAM sans indication particulière
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner
  - Autre ,préciser : .....
9. Suite à la simulation effectuée, vous a-t-on indiqué clairement que vous aviez droit à l'ACS ?  
Oui/non
10. Si oui, vous a-t-on donné un montant indicatif ? Oui / Non  
Préciser ce montant : ..... €
11. Si vous n'avez pas droit à l'ACS, qu'elles sont les raisons que l'on vous a données ?  
.....
14. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / Non
15. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 3 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
  - Compétence                    0 1 2 3
  - Pédagogie                    0 1 2 3
  - Patience                    0 1 2 3
  - Amabilité                    0 1 2 3
16. En situation réelle de demande d'ACS, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?
  - Oui très,
  - Oui plutôt
  - Non plutôt pas

- Non pas du tout

17. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?

- Très bon

- Plutôt bon

- Plutôt pas bon

- Pas bon du tout

### CPAM scénario 3 : quelles sont les démarches à faire pour obtenir l'ACS ?

Réponse attendue : l'agent communique les pièces justificatives à fournir.

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'ACS ? (indiquer un chiffre)
6. Au sujet des démarches à effectuer pour obtenir l'ACS :
  - votre interlocuteur a été en mesure de vous donner précisément les démarches à effectuer pour bénéficier de l'ACS
  - votre interlocuteur vous a donné des informations succinctes en vous conseillant de vous rendre sur le site Internet de la CPAM pour obtenir plus de détails\*
  - votre interlocuteur n'a pas été en mesure de vous donner les démarches à effectuer pour bénéficier de l'ACS et vous a renvoyé directement vers le site Internet de la CPAM\*
  - Autre, préciser : .....
7. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à la CPAM tout en vous expliquant les démarches à entreprendre et l'adresse du site le plus proche de chez vous
  - On vous a proposé de venir directement à la CPAM sans indication particulière
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner
  - Autre, préciser : .....
8. Votre interlocuteur vous a-t-il listé les pièces justificatives à fournir pour bénéficier de l'ACS ?

Oui/Non

Si oui, lesquelles :

  - Pièce d'identité / passeport
  - Carte vitale
  - Avis d'imposition
  - bulletins de paye
  - toutes pièces justifiant de la résidence en France depuis plus de trois mois
  - titre de séjour
  - autre document demandé, préciser : .....

9. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / Non
10. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 4 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
- Compétence                    0 1 2 3
  - Pédagogie                    0 1 2 3
  - Patience                    0 1 2 3
  - Amabilité                    0 1 2 3
11. En situation réelle de demande d'ACS, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?
- Oui très,
  - Oui plutôt
  - Non plutôt pas
  - Non pas du tout
12. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?
- Très bon
  - Plutôt bon
  - Plutôt pas bon
  - Pas bon du tout

### CPAM scénario 4 : je sais que j'ai droit à l'ACS, que pouvez-vous faire ?

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'ACS ? (indiquer un chiffre)
6. Quelle solution votre interlocuteur a-t-il donné à votre problème :
  - il a fait une simulation en direct pour savoir si vous aviez droit à l'ACS
  - il vous a conseillé de vous rendre physiquement à la CPAM pour être reçu par un agent
  - il vous a conseillé de faire votre demande d'ACS en ligne\*
  - il vous a conseillé d'écrire une lettre de réclamation
  - il vous a conseillé de prendre contact avec le conciliateur CPAM
  - il n'a pas proposé de solution
  - Autre, précisez : .....
7. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à la CPAM tout en vous expliquant les démarches à entreprendre et l'adresse du site le plus proche de chez vous
  - On vous a proposé de venir directement à la CPAM sans indication particulière
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner



- Autre ,préciser : .....

8. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / non
9. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 4 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
  - Compétence           0 1 2 3
  - Pédagogie           0 1 2 3
  - Patience           0 1 2 3
  - Amabilité           0 1 2 3
10. En situation réelle de demande d'ACS, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?
  - Oui très,
  - Oui plutôt
  - Non plutôt pas
  - Non pas du tout
11. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?
  - Très bon
  - Plutôt bon
  - Plutôt pas bon
  - Pas bon du tout

## CAF

Votre situation :

Appels en province : vous venez d'emménager seul(e) dans un 2 pièces non meublé de 40m<sup>2</sup> situé dans la ville où est située la CAF que vous appelez. Vous êtes célibataire, en CDI et gagnez le SMIC (environ 1150€ net – 1460€ brut), votre loyer est de 550€ charges comprises. Vous n'êtes pas titulaire du RSA

Appels à Paris et proche banlieue : vous venez d'emménager seule(e) dans un studio non meublé de 30m<sup>2</sup> à Paris ou proche banlieue selon la CAF que vous appelez. Vous êtes célibataire, en CDI et gagnez 1200€ net, votre loyer est de 700€ hors charges (750€ charges comprises).

*Précision suite à la simulation : les personnes sont locataires et paient un loyer (ne remboursent pas de prêt), préciser date d'entrée dans le logement « en début de mois » ?, célibataire, pas étudiant, résidence principale, le logement n'appartient pas à une société familiale (SCI...), ni aux ascendants.*

## CAF scénario 1 : demande d'infos sur les aides au logement

Réponse attendue : l'agent doit indiquer qu'il existe deux types d'aides au logement possibles (APL/ALS) et qu'elles sont soumises à des barèmes de revenus. Enfin, il devrait orienter vers l'ALS (secteur

locatif privé). L'agent ne doit pas renvoyer vers une fiche Internet, on s'assure simplement qu'il est en mesure d'expliquer lui-même cette prestation à l'enquêteur.

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Cet appel est-il payant ? Oui / Non
5. Si oui indiquer son coût (coût de l'appel + coût à la minute) : .....
6. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
7. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet des aides au logement ? (indiquer un chiffre)
8. Concernant les informations données au sujet des aides au logement :
  - Votre interlocuteur vous a donné des informations précises sur les aides au logement possibles
  - Votre interlocuteur vous a précisé à quelle aide vous pourriez prétendre (ALS) ?
  - Votre interlocuteur vous a donné des informations succinctes et vous a conseillé de regarder sur le site Internet de la CAF pour obtenir plus de détails\*
  - Votre interlocuteur n'était pas en mesure de vous donner des informations et vous a renvoyé directement sur le site Internet de la CAF\* ou sur le simulateur de la CAF
  - Autre :
9. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à la CAF tout en vous expliquant les démarches à entreprendre et l'adresse du site le plus proche de chez vous
  - On vous a proposé de venir directement à la CAF sans indication particulière
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner
  - Autre ,préciser : .....
10. Au final, avez-vous la réponse à votre question ? Oui / Non
11. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 3 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
  - Compétence                    0 1 2 3
  - Pédagogie                    0 1 2 3
  - Patience                    0 1 2 3
  - Amabilité                    0 1 2 3
12. En situation réelle de demande d'aide au logement, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?
  - Oui très,
  - Oui plutôt
  - Non plutôt pas
  - Non pas du tout
13. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?
  - Très bon

- Plutôt bon
- Plutôt pas bon
- Pas bon du tout

## CAF scénario 2 : ai-je droit à une aide au logement ?

Réponse attendue : l'agent pose des questions à l'enquêteur qui lui permettent de déterminer s'il a droit à une aide au logement

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'aide au logement ? (indiquer un chiffre)
6. L'interlocuteur vous a-t-il posé des questions afin de déterminer si vous aviez droit à une aide au logement ? Oui/Non
7. L'interlocuteur a-t-il été en mesure de vous dire si vous pouviez bénéficier d'une aide au logement ?
  - Oui, il a fait une simulation en fonction de ma situation
  - Oui, mais il n'a pas fait de simulation, il m'a simplement indiqué les conditions requises
  - Non, il faut se rendre sur place à la CAF (aller à la question 12)
  - Non, il faut remplir un formulaire en ligne\* (aller à question 12)
  - Non, il m'a renvoyé vers le simulateur de la CAF
  - Autre, précisez : .....
8. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à la CAF tout en vous expliquant les démarches à entreprendre et l'adresse du site le plus proche de chez vous
  - On vous a proposé de venir directement à la CAF sans indication particulière
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner
  - Autre ,préciser : .....
9. Suite à la simulation effectuée, vous a-t-on indiqué clairement que vous aviez droit à une aide au logement ? Oui/non
10. Si oui, vous a-t-on donné un montant indicatif ? Oui / Non  
Préciser ce montant : ..... €
11. Si vous n'y avez pas droit, qu'elles sont les raisons que l'on vous a données ?  
.....
12. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / Non
13. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 3 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
  - Compétence                      0 1 2 3

- Pédagogie                    0 1 2 3
- Patience                    0 1 2 3
- Amabilité                    0 1 2 3

14. En situation réelle de demande d'aide au logement, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?

- Oui très,
- Oui plutôt
- Non plutôt pas
- Non pas du tout

14. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?

- Très bon
- Plutôt bon
- Plutôt pas bon
- Pas bon du tout

### CAF scénario 3 : quelles sont les démarches à faire pour obtenir une aide au logement?

Réponse attendue : l'agent communique les pièces justificatives à fournir.

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'aide au logement? (indiquer un chiffre)
6. Au sujet des démarches à effectuer pour obtenir une aide au logement :
  - votre interlocuteur a été en mesure de vous donner précisément les démarches à effectuer pour bénéficier une aide au logement
  - votre interlocuteur vous a donné des informations succinctes en vous conseillant de vous rendre sur le site Internet de la CAF pour obtenir plus de détails\*
  - votre interlocuteur n'a pas été en mesure de vous donner les démarches à effectuer pour bénéficier d'une aide au logement et vous a renvoyé directement vers le site Internet de la CAF\*
  - Autre, préciser : .....
7. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à la CAF tout en vous expliquant les démarches à entreprendre et l'adresse du site le plus proche de chez vous
  - On vous a proposé de venir directement à la CAF sans indication particulière
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner

- Autre ,préciser : .....
8. Votre interlocuteur vous a-t-il listé les pièces justificatives à fournir pour bénéficier de l'ACS ?  
Oui/Non  
Si oui, lesquelles ? :  
- carte d'identité, ou passeport,  
- extrait de date de naissance  
- copie du titre de séjour  
- un relevé d'identité bancaire (Rib)  
- l'attestation de loyer ou de résidence,  
- Déclaration de ressources annuelles de l'année N-2  
- autre document demandé, préciser : .....
9. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / Non
10. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 4 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
- |              |         |
|--------------|---------|
| - Compétence | 0 1 2 3 |
| - Pédagogie  | 0 1 2 3 |
| - Patience   | 0 1 2 3 |
| - Amabilité  | 0 1 2 3 |
11. En situation réelle de demande d'aide au logement, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?
- Oui très,
  - Oui plutôt
  - Non plutôt pas
  - Non pas du tout
12. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?
- Très bon
  - Plutôt bon
  - Plutôt pas bon
  - Pas bon du tout

### CAF scénario 4 : je sais que j'ai droit à une aide, que pouvez-vous faire ?

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'aide au logement ? (indiquer un chiffre)
6. Quelle solution votre interlocuteur a-t-il donné à votre problème :
  - il a fait une simulation en direct pour savoir si vous aviez droit à une aide au logement
  - il vous a conseillé de vous rendre physiquement à la CAF pour être reçu par un agent

- il vous a conseillé de faire votre demande d'aide en ligne\*
  - il vous a conseillé d'écrire une lettre de réclamation
  - il vous a conseillé de contacter le médiateur de la CAF
  - il n'a pas proposé de solution
  - Autre, précisez : .....
7. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
- On vous a proposé de venir directement à la CAF tout en vous expliquant les démarches à entreprendre et l'adresse du site le plus proche de chez vous
  - On vous a proposé de venir directement à la CAF sans indication particulière
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner
  - Autre ,préciser : .....
8. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / non
9. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 4 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
- Compétence                    0 1 2 3
  - Pédagogie                    0 1 2 3
  - Patience                    0 1 2 3
  - Amabilité                    0 1 2 3
10. En situation réelle de demande d'aide au logement, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?
- Oui très,
  - Oui plutôt
  - Non plutôt pas
11. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?
- Très bon
  - Plutôt bon
  - Plutôt pas bon
  - Pas bon du tout

## **Pôle Emploi**

Votre profil : votre CDD de 6 mois de caissière / employé de rayon vient de se terminer. Vous étiez payé(e) au SMIC (environ 1150€/net soit 1460€ brut). Vous êtes actuellement sans emploi et demandez des informations au sujet de l'allocation chômage. Vous n'êtes pas encore inscrit à Pôle Emploi.

Précisions : le demandeur ne doit pas être dans l'une des situations suivantes :

- vous occupez un emploi salarié à temps plein
- vous avez moins de 16 ans
- vous êtes en préavis payé (effectué ou non), en Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP)

- vous êtes en formation
- vous êtes en arrêt maladie ou congé maternité/paternité
- vous êtes en contrat aidé
- vous êtes bénéficiaire (ou en attente de paiement) d'une allocation chômage versée par un Etat membre de l'UE/EEE ou la Suisse
- vous êtes de nationalité monégasque ou résident monégasque

## Pôle emploi scénario 2 : ai-je droit à une allocation chômage ?

Réponse attendue : l'agent pose des questions à l'enquêteur qui lui permettent de déterminer s'il a droit à une allocation chômage

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'aide au logement ? (indiquer un chiffre)
6. L'interlocuteur vous a-t-il posé des questions afin de déterminer si vous aviez droit à une aide au logement ? Oui/Non
7. L'interlocuteur a-t-il été en mesure de vous dire si vous pouviez bénéficier d'une allocation chômage?
  - Oui, il a fait une simulation en fonction de ma situation
  - Oui, mais il n'a pas fait de simulation, il m'a simplement indiqué les conditions requises
  - Non, il faut se rendre sur place à Pôle Emploi (aller à la question 12)
  - Non, il m'indique seulement qu'il faut s'inscrire sur Internet
  - Non, il faut remplir un formulaire en ligne\* (aller à question 12)
  - Autre, précisez : .....
8. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à Pôle Emploi en vous indiquant l'adresse de l'agence la plus proche
  - On vous a proposé de venir directement à Pôle Emploi sans précision supplémentaire
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner
  - Autre ,préciser : .....
9. Suite à la simulation effectuée, vous a-t-on indiqué clairement que vous aviez droit à une allocation chômage? Oui/non
10. Si oui, vous a-t-on donné un montant indicatif ? Oui / Non  
Préciser ce montant : ..... €
11. Si vous n'y avez pas droit, qu'elles sont les raisons que l'on vous a données ?  
.....
12. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / Non
13. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 3 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :

- Compétence            0 1 2 3
- Pédagogie            0 1 2 3
- Patience            0 1 2 3
- Amabilité            0 1 2 3

14. En situation réelle de demande d'allocation chômage, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?

- Oui très,
- Oui plutôt
- Non plutôt pas

12. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?

- Très bon
- Plutôt bon
- Plutôt pas bon
- Pas bon du tout

### **Pôle emploi scénario 3 : quelles sont les démarches à faire pour obtenir l'allocation chômage ?**

Réponse attendue : l'interlocuteur communique la liste des pièces justificatives nécessaires

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda
2. Numéro du scénario : 1/2/3/4
3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)
4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes
5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'aide au logement? (indiquer un chiffre)
6. Au sujet des démarches à effectuer pour obtenir l'allocation chômage :
  - votre interlocuteur a été en mesure de vous donner précisément les démarches à effectuer pour bénéficier de l'allocation
  - votre interlocuteur vous a donné des informations succinctes en vous conseillant de vous rendre sur le site Internet de Pôle Emploi pour obtenir plus de détails\*
  - votre interlocuteur n'a pas été en mesure de vous donner les démarches à effectuer pour bénéficier de l'allocation chômage et vous a renvoyé directement vers le site Internet de Pôle Emploi\*
  - Autre, préciser : .....
7. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
  - On vous a proposé de venir directement à Pôle Emploi en vous indiquant l'adresse de l'agence la plus proche
  - On vous a proposé de venir directement à Pôle Emploi sans précision supplémentaire
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner



- Autre ,préciser : .....

8. Votre interlocuteur vous a-t-il listé les pièces justificatives à fournir pour bénéficier d'une allocation chômage ? Oui / Non

9. Si oui, lesquelles :

- une pièce d'identité ou passeport

- titre de séjour

- l'attestation Pôle emploi de l'employeur (originale) ;

- une photocopie de la carte de sécurité sociale ;

- un relevé d'identité bancaire.

- autre document demandé, préciser : .....

10. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / Non

11. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 4 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :

- Compétence                    0 1 2 3

- Pédagogie                    0 1 2 3

- Patience                    0 1 2 3

- Amabilité                    0 1 2 3

12. En situation réelle de demande d'allocation chômage, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?

- Oui très,

- Oui plutôt

- Non plutôt pas

- Non pas du tout

13. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?

- Très bon

- Plutôt bon

- Plutôt pas bon

- Pas bon du tout

## **Pôle emploi scénario 4 : je sais que j'ai droit à une aide, que pouvez-vous faire ?**

1. Profil de l'appelant : malentendant / étranger / sans Internet / lambda

2. Numéro du scénario : 1/2/3/4

3. Combien de tentatives d'appels avez-vous effectuées avant de joindre votre interlocuteur ? (si vous avez pu joindre votre interlocuteur dès le 1<sup>er</sup> appel, indiquer 1)

4. Délai d'attente jusqu'à la mise en relation avec un interlocuteur : ..... minutes

5. Combien d'interlocuteurs différents avez-vous eu avant de parler à quelqu'un de compétent au sujet de l'aide au logement ? (indiquer un chiffre)

6. Quelle solution votre interlocuteur a-t-il donné à votre problème :

- il a fait une simulation en direct pour savoir si vous aviez droit à une allocation chômage
  - il vous a conseillé de vous rendre physiquement à Pôle Emploi pour être reçu par un agent
  - il vous a conseillé de faire votre demande d'aide en ligne\*
  - il vous a conseillé d'écrire une lettre de réclamation
  - il vous a conseillé de voir avec le médiateur de Pôle Emploi
  - il n'a pas proposé de solution
  - Autre, précisez : .....
7. *\*(Profil sans Internet uniquement si l'interlocuteur renvoi vers Internet) Quelle solution vous a-t-on proposée lorsque vous avez indiqué ne pas avoir Internet chez vous ?*
- On vous a proposé de venir directement à Pôle Emploi en vous indiquant l'adresse de l'agence la plus proche
  - On vous a proposé de venir directement à Pôle Emploi sans précision supplémentaire
  - On vous a transféré vers une autre personne qui pourrait mieux vous renseigner
  - Autre ,préciser : .....
8. Au final, avez-vous eu la réponse à votre question ? Oui / non
9. Sur une échelle de 0 à 3 (0 = moins bonne note et 4 = meilleure note), quelle note donneriez-vous à votre interlocuteur au sujet des aspects suivants :
- Compétence                    0 1 2 3
  - Pédagogie                    0 1 2 3
  - Patience                    0 1 2 3
  - Amabilité                    0 1 2 3
10. En situation réelle de demande d'allocation chômage, auriez-vous été satisfait(e) des réponses obtenues lors de cet appel ?
- Oui très,
  - Oui plutôt
  - Non plutôt pas
11. Compte-tenu des informations qui vous ont été données par téléphone, que pensez-vous du niveau de connaissances de votre interlocuteur ?
- Très bon
  - Plutôt bon
  - Plutôt pas bon
  - Pas bon du tout

## Annexe 2 : Réponses des organismes

Caisse Nationale

*Le Directeur Général*

Date : **26 JUIL. 2016**

Nathalie BAJOS  
Directrice de la Direction  
Promotion de l'égalité et de  
L'accès aux droits  
Défenseur Des Droits  
7, rue Saint Florentin  
75409 paris cedex 08

N/REF : DDO/D2OM-D-2016-4720

**Objet : Enquête téléphonique réalisée auprès de vos services**

Madame la Directrice,

J'ai lu avec attention les conclusions de la campagne d'appels mystères réalisée à votre demande par l'INC auprès des téléconseillers de l'Assurance Maladie sur le thème de l'Aide à la Complémentaire Santé. Aussi, au travers de ce courrier, au-delà des réponses aux questions que vous me posez sur l'organisation de notre canal téléphonique, je me permettrai de rapprocher les résultats de votre enquête de notre stratégie opérationnelle de « relation clients multicanal » avec les assurés sociaux.

Le téléphone est l'un des vecteurs importants de communication avec nos publics avec près de 27 millions d'appels pris en charge en 2015. L'Assurance Maladie s'appuie sur 54 Plateformes de service téléphonique réparties sur l'ensemble du territoire national mobilisant environ 2 500 téléconseillers, tous salariés du réseau.

Le canal téléphonique s'inscrit pleinement dans une démarche globale visant à donner de la cohérence entre les différents canaux de contacts qui associent accueil physique, courriers, courriels et services dématérialisés à partir du compte Ameli (dont disposent 50% de nos assurés, soit plus de 16 millions de comptes ouverts).

Cette stratégie « multicanal » conduit l'Assurance Maladie à une logique d'accompagnement visant à une prise en charge globale par le canal le plus adapté à la demande. La stratégie positionne ainsi le téléphone sur des réponses "à valeur ajoutée" importante pour l'utilisateur. En contrepartie nous optons pour l'orientation vers l'usage des services dématérialisés pour toute demande simple dont la solution est disponible à partir de l'offre numérique.

A ce titre nos téléconseillers promeuvent la solution numérique si la situation de l'assuré le permet (détention d'une connexion internet ou d'un smartphone). Pour ceux qui n'ont pas accès chez eux à l'internet une orientation peut être proposée vers les espaces libre-service de nos espaces d'accueil dans lesquels nous mettons à disposition du public un ordinateur connecté aux sites de l'Assurance Maladie et même des sites partenaires. A noter qu'en dehors de nos sites d'accueil, notre présence dans les Maisons de Service Aux Publics (MSAP) vient renforcer la possibilité pour le public n'ayant pas internet d'y avoir accès.

En complément de cette offre numérique importante, je souhaite cependant maintenir le canal téléphonique pour les assurés qui n'ont pas accès, pour des raisons diverses, à ces technologies.

En termes d'organisation, sur le sujet très spécifique de l'Aide à la Complémentaire Santé qui était le thème retenu par votre enquête, l'Assurance Maladie a opté en 2015 pour la création d'une ligne dédiée gratuite pour répondre aux questions d'ordre général sur le dispositif, le 0-800-971-391. L'existence de cette ligne et ses coordonnées sont d'ailleurs annoncées aux assurés dès le message d'accueil lorsqu'ils appellent le 3646. Il ne semble pas que vos enquêteurs aient choisi d'appeler cette ligne ACS.

Partageant l'exigence qu'un service de qualité doit s'appuyer sur des salariés dont les compétences sont solides et régulièrement évaluées, nous avons mis en place une politique de formation à deux niveaux. Tous les nouveaux embauchés bénéficient d'un dispositif de formation avec un socle national de 10 jours (qui comprend notamment un module spécifique sur la CMU Complémentaire et l'ACS), socle qui est progressivement enrichi de modules complémentaires. Nous accordons aussi une place importante à l'accompagnement et à la formation continue. Nous avons mis en place des dispositifs interne d'analyse de la qualité de la réponse permettant notamment d'objectiver les besoins en accompagnement ou en formation de nos téléconseillers. L'évaluation de la qualité de la réponse repose sur une écoute régulière par les superviseurs des téléconseillers dont ils ont la responsabilité. Elle est également opérée par des supervisions « croisées » entre plateaux téléphoniques.

Au-delà de cette présentation de notre organisation en matière de canaux de contacts, je relève que les résultats de votre enquête ne sont pas éloignés de ce que nous attendons de nos équipes, dans le cadre de la stratégie multi-canal.

Vous semblez toutefois regretter dans le « scénario 2 » l'absence de recours au simulateur pendant les appels. L'attribution de l'Aide à la Complémentaire Santé peut, au-delà des principes généraux, s'avérer complexe au regard de la multitude de ressources à prendre en compte et de la diversité des situations de vie impactant son obtention. L'instruction de ce type de dossier nécessite en effet de recourir à un nombre important d'informations ou d'outils pour s'assurer de l'exhaustivité des ressources sur la période de référence. Partant de ce constat, nous considérons que la détermination d'un tel droit à l'occasion d'un appel téléphonique présente des risques d'induire en erreur l'assuré si l'existence du droit ne se vérifie pas une fois le dossier complet, ou bien si à l'inverse on annonce une absence de droits erronée. En revanche, il nous apparaît pertinent de porter à la connaissance de l'assuré l'existence de ce simulateur s'il veut le tester, nous lui proposons d'y avoir accès personnellement dans nos accueils avec l'accompagnement utile, ou de bénéficier d'un rendez-vous.

A noter, s'agissant du « scénario 4 », que la réponse que vous attendiez, à savoir l'orientation vers le Conciliateur, ne correspond pas aux consignes passées aux équipes. En effet, la question de l'Aide à la Complémentaire Santé, contrairement à la CMU Complémentaire, ne fait pas partie des motifs de saisine directe du Conciliateur, une première réclamation devant au préalable avoir été formulée par l'assuré auprès de sa Caisse d'Assurance Maladie suite à une notification de refus. Ce n'est pas le cas ici, les téléconseillers n'avaient donc pas de raison de proposer ce service à vos enquêteurs.

J'espère que ces quelques éléments de réponse vous éclaireront sur l'approche de l'Assurance Maladie et l'importance que nous accordons à la mise en place d'une offre diversifiée et de qualité pour accompagner l'ensemble de nos publics..

Je vous prie de croire, Madame la Directrice, à l'expression de ma considération distinguée.

*Beni O. Jaboune*



Nicolas REVEL

La direction du réseau

Paris, le 27 juillet 2016

Madame Nathalie Bajos,  
Directrice de la direction Promotion de  
l'égalité et de l'accès aux droits  
Défenseur des droits

-----  
-----

Monsieur Christian De Thuin  
Chef du Centre d'Essais Comparatifs  
INC



32 avenue de la Sibelle  
75685 PARIS cedex 14  
Tél. : 01 45 65 52 52  
Fax : 01 45 65 57 24

Madame, Monsieur,

Je vous remercie de m'avoir transmis les résultats de l'enquête sur la qualité de la réponse téléphonique que l'Institut national de la consommation a réalisée auprès de plusieurs Caf, du 17 mars au 26 avril 2016.

En préalable, je voudrais souligner que la branche Famille est très attentive à la qualité de la réponse téléphonique qu'elle apporte aux allocataires. C'est pourquoi toute observation externe, telle que la vôtre, est la bienvenue pour challenger nos résultats et nos procédures.

La Branche veille à la formation d'un personnel qualifié et à la supervision de son activité. Les enquêteurs l'ont d'ailleurs bien relevé, puisqu'ils estiment à 70% le bon niveau de connaissances de leurs interlocuteurs. Certes, ce taux doit encore progresser. Depuis 2015 et en complément de l'enquête annuelle de satisfaction des allocataires, une enquête mystère confiée à un tiers extérieur est désormais réalisée chaque année pour améliorer la qualité de la réponse téléphonique.

La période de votre enquête se situe en pleine montée en charge de la prime d'activité qui, en moins de 12 semaines, a été attribuée à plus de 2 millions d'allocataires, touchant déjà au 31 mars environ 60% des personnes potentiellement bénéficiaires. Ce rythme de déploiement tout à fait exceptionnel n'avait jusqu'ici jamais été rencontré lors de l'introduction d'une nouvelle prestation.

La mise en œuvre de cette nouvelle prestation s'est bien sûr traduite par la multiplication des contacts avec les allocataires que ce soit à l'accueil ou au téléphone. Elle est une illustration de la grande complexité de la réglementation des prestations familiales, mais aussi de la charge de travail très importante qui pèse sur les collaborateurs de la Branche.

Si la gestion d'un corpus de 18000 règles de droit qui incombe à la Branche Famille, ne lui permet pas de répondre aussi simplement qu'elle le souhaiterait aux 30 millions d'appels téléphoniques qu'elle reçoit en moyenne par an, elle développe en complément une démarche qui permet sur Internet via un PC, un Smartphone, des bornes en libre-service, etc., de se renseigner, de simuler ses droits potentiels, de faire sa demande en ligne à son rythme et selon ses capacités.

L'objectif est de simplifier la vision de la complexité par l'allocataire en s'efforçant de la rendre transparente pour l'utilisateur par une « internalisation » la plus forte possible dans les procédures dématérialisées.

En effet, l'attente majoritaire de nos allocataires (plus de 70% lors de notre dernière enquête allocataires) est de disposer d'une offre de service de qualité sur internet et de s'y voir proposer des services complets. Si les usagers privilégient le site Internet, quand ils en connaissent l'offre fonctionnelle, c'est tout simplement parce qu'ils peuvent y trouver les réponses à leurs principales questions, simuler leurs droits potentiels, effectuer leurs demande en ligne, en prenant le temps nécessaire pour bien comprendre les prestations, leurs règles d'attribution et de gestion et effectuer leur demande. L'interprétation des résultats de l'enquête fait donc référence à une lecture discutable de la demande des usagers : l'orientation vers Internet ne vaudrait pas réponse. Alors même que le conseil d'aller sur le site Caf.fr constitue la réponse la plus adaptée pour répondre précisément, dans leurs situations spécifiques, aux demandes des usagers et à l'appropriation de règles administratives relativement complexes.



La branche Famille a bien conscience de la distance d'une partie des allocataires vis-à-vis d'Internet. C'est pourquoi, elle développe, en complément, une importante politique d'inclusion numérique qui couvre 83% des bassins de vie en France et repose sur 1470 points d'accès numériques, accompagnés par des personnels formés en caf et chez ses nombreux partenaires. Par ailleurs, elle a mis en place un dispositif d'accueil sur rendez-vous pour faciliter le traitement des situations les plus complexes.

Enfin, ce qui me semble être une faiblesse méthodologique de l'enquête explique probablement la déception de vos enquêteurs qui estiment majoritairement ne pas avoir eu la réponse à leur question. En effet, il n'est pas possible, dans le contexte réglementaire actuel, de prendre en compte une demande d'allocation par téléphone et donc de calculer le droit. D'ailleurs et d'un point de vue très pratique, les règles de droit étant particulièrement complexes un échange téléphonique ne peut se substituer à l'examen des différents éléments du dossier, que cela soit par l'utilisation d'un des outils de simulation (qui donne une réponse immédiate) puis d'une télé procédure ou par le traitement d'un formulaire papier.

Je vous joins un dossier complet qui, je l'espère, répondra à vos questions. Vous y trouverez, entre autres, le descriptif de l'organisation de la politique d'accueil de la Branche dans laquelle s'insère la réponse téléphonique, des informations sur la formation et la qualification des personnels ainsi qu'un point sur la politique de dématérialisation. Ce document contient également une analyse de la méthodologie d'enquête utilisée.

Je me tiens à votre disposition si vous souhaitez des renseignements complémentaires.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de ma parfaite considération.

Le Directeur général délégué  
chargé du réseau

Vincent RAVOUX



## Analyse et réponse à l'enquête téléphonique réalisée auprès de Caf, du 17 mars au 26 avril 2016 par l'Institut national de la consommation.

Pour bien appréhender les résultats de l'enquête mystère diligentée par l'INC, il convient de redonner le contexte de la Branche famille et de sa relation de service.

### 1. Les grandes données des prestations versées par les Caf

Au titre du mois de décembre 2015, les Caf ont versé au moins une prestation légale à 11 811 398 foyers allocataires (11 288 008 en Métropole et 523 390 dans les Dom). L'ensemble des caisses de la branche Famille couvre 31,1 millions de personnes, dont 13,8 millions d'enfants.

Les prestations suivantes sont versées au titre :

#### *De la petite enfance*

---

- primes naissance / adoption
- allocation de base
- complément de libre choix activité
- complément mode de garde

#### *De l'entretien*

---

- Allocations familiales
- Complément familial, dont complément familial majoré
- Allocation de soutien familial
- Allocation de rentrée scolaire
- Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
- Allocation journalière de présence parentale et/ou complément

#### *Du Logement*

---

- Allocation de logement à caractère familial (y compris prime de déménagement)
- Allocation de logement à caractère social
- Aide personnalisée au logement (y compris prime de déménagement)

- Revenu de solidarité active
  - . dont Rsa socle non majoré
  - . dont Rsa socle majoré
  - . dont Rsa activité (foyers avec ou sans socle)
  - . dont primes exceptionnelles de Noël
- Prime d'activité
- Allocation aux adultes handicapés
- Ancien complément Aah
- Majoration pour la vie autonome
- Garantie de ressources personnes handicapées
- Revenu de solidarité

## **2. Les allocations logement**

En 2015, il y a 6 312 200 foyers bénéficient d'une aide au logement couvrant environ 13 215 500 personnes. Parmi eux, moins d'un foyer sur deux (45 %) ne perçoit que cette prestation auprès des Caf.

### **○ 2.1 Faire une demande d'allocations logement**

Pour une personne qui n'est pas allocataire, la demande nécessite de rassembler des éléments qui vont permettre d'étudier le droit, de veiller à la cohérence des données, de s'assurer auprès de tiers de la pertinence des données fournies et de verser une prestation adaptée à la situation de la personne. Les données recueillies permettent également de lutter contre la fraude

### *Etat-civil : pour tous les membres du foyer*

---

- Sexe
- Nom
- Prénom et prénom d'usage
- Date de naissance
- Lieu de naissance
- Nationalité
- Code postal et commune de naissance
- Cordonnées de contact.

- Prestations déjà perçues par à autre organisme : si oui Nom organisme et n° de dossier
- Ancienne résidence à l'étranger, si oui date d'entrée en France

### *Situation familiale*

---

- o Célibataire, marié, pacsé, etc

### *Situation professionnelle : pour tous les membres du foyer connues le mois qui précède l'ouverture des droits*

---

- o Si salarié
  - Catégorie d'emploi (ex: travailleur saisonnier, VRP)
  - Coordonnées de l'employeur
  - Régime de cotisation
  - Nature de contrat

### *Information logement :*

---

- o Date d'entrée dans le logement
- o Adresse complète du logement
- o IBAN
- o Ressources : de l'année N-2 pour tous les membres du foyer.
- o Si colocation : Nombre de colocataire à renseigner
- o Hébergement par l'employeur : Si oui, il faut préciser si le loyer est prélevé sur le salaire
- o Information bailleurs : Type de bailleur (cf contrat de location), Coordonnées complètes du bailleur
- o Caractéristiques du logement (Surface, meublé ou non, pièce unique, décence)
- o Loyer :
- o Montant du loyer hors charges
- o Charges
- o Mois du 1er loyer réglé
- o Date début bail
- o Titulaire du bail
- o Pièce usage professionnel
- o Sous location : oui ou non

- Double résidence et charge de loyer ? Si oui depuis quelle date + coordonnées bailleur et coordonnées employeur
- Tiers payant, RIB : du bailleur,
  - ✚ La simple lecture des informations à fournir pour étudier le droit à une prestation logement devrait conduire à considérer que l'orientation vers le site internet est une bonne option pour accompagner l'utilisateur dans sa demande de prestation logement, dès lors que la personne n'est pas allocataire.
  - ✚ Information, simulation et demandes en ligne permettent de répondre aux demandes des usagers, d'autant plus s'ils sont malentendants ou étrangers, car l'explication au téléphone d'une situation au regard de l'ensemble des informations à recueillir pour simuler un droit constitue une difficulté spécifique pour eux.
  - ✚ Quand l'usage d'internet n'est pas adapté à l'utilisateur, il peut utiliser un document papier ou se rendre dans les locaux de la Caf pour bénéficier d'un service plus personnalisé. L'accueil sur rendez-vous permet alors de mobiliser des ressources adaptées : traducteur en fonction de la langue parlée (pour les langues les plus couramment parlées) ou langue de signes pour les sourds et malentendants qui maîtrisent la langue des signes.

## **2.2. La demande de prestation logement par téléphone n'est pas autorisée par l'Etat.**

Il convient de souligner que les textes n'autorisent pas la branche Famille à prendre en compte une demande de prestation par téléphone. Ne sont autorisées que les demandes par téléprocédure ou par papier. Les conseillers ne peuvent simplement recueillir au téléphone que des informations manquantes sur un dossier déjà constitué.

- ✚ Le dispositif d'enquête de l'INC évalue en partie, la réponse téléphonique de la Branche sur la base d'un service attendu par les enquêteurs qui n'est pas légal.

## **2.3 Le contexte de montée en charge de la Prime d'activité (PA)**

L'enquête mystère s'est déroulée durant la phase de montée en charge d'une nouvelle prestation, la prime d'activité. Largement dématérialisée, l'offre de la

Branche propose à la fois un simulateur et une demande en ligne qui permet de connaître le montant estimé de la prestation et sa date de mise en paiement.

Cette approche dématérialisée de la demande de prime d'activité s'explique très largement par l'ampleur de la population à servir. Le simulateur PA a enregistré 65 000 visites par jour depuis son ouverture et près de 15 millions de simulations furent réalisées sur le site Caf.fr depuis décembre 2015.

Au total, la Branche famille a pu ainsi satisfaire 2 millions de demandes de PA depuis le 12 janvier 2016. Aucun dispositif n'avait pu jusqu'à présent répondre aussi concrètement et aussi rapidement aux demandes des usagers et faciliter l'accès aux droits dans une telle proportion.

Parallèlement, la Branche famille a répondu à 18 millions d'appels téléphoniques de janvier à juin 2016, ce qui a d'ailleurs généré des difficultés en terme d'absorption de la charge et donc d'accessibilité pour les usagers. Le retour à la normale est intervenu en juin. Près de 50% des réponses sont apportées, également de manière dématérialisée, par un serveur vocal interactif.

✚ La dématérialisation constitue une opportunité pour informer les usagers, répondre à leurs demandes de simulation et d'accès aux droits. Elle constitue un appui précieux pour les populations les plus éloignées du monde administratif, ou pour les non allocataires, qui peuvent ainsi prendre un temps d'appropriation que ne permet pas toujours la conversation téléphonique avec un conseiller.

### **3. La relation de service**

#### **3.1. Les grands axes de la politique de relation de service**

La politique de la Branche Famille vise à proposer à ses usagers, une relation de service qui concilie les attentes des allocataires, les impératifs de gestion d'un service public et les conditions de travail des salariés à partir de la notion de « contact utile » à la bonne gestion des droits. Le « contact utile » constituant une valeur partagée entre les caf et leurs usagers.

A partir de ce cadre de référence, la branche famille, du fait des caractéristiques des populations à servir a opté pour ouvrir l'ensemble des canaux de la relation de service à ses usagers. Il est ainsi possible d'utiliser une large palette de moyens pour entrer en contact avec sa Caf : le site internet Caf.fr et l'application « mon compte », les courriels, facebook pour les étudiants, le téléphone, les bornes interactives, les

espaces d'accueil physique, les partenaires labellisés « point numérique caf » ou « point relais Caf » (1478 Points d'accès).

La relation de service de la Branche famille est ouverte pour tenir compte des spécificités des personnes à servir, mais elle est également accompagnée pour mobiliser les ressources de manière adaptée. Le conseil sur les vecteurs de relation à emprunter préférentiellement en fonction de la situation de l'utilisateur, fait partie de la conception que la Branche famille se fait de la relation de service.

✚ La mobilisation de milliers de collaborateurs, dont 1000 conseillers pour la réponse téléphonique en moyenne sur la fin de l'année 2015 et le début de l'année 2016 vise à :

- répondre directement aux questions des allocataires.
- savoir orienter l'utilisateur vers la modalité de réponse la plus adaptée à sa situation de l'utilisateur.

✚ La très massive satisfaction des usagers à l'égard des services des Caf (cf. résultats des dispositifs d'écoute des usagers) exprime leur adhésion à cette conception du service.

La stratégie de dématérialisation accompagnée que développe la Branche famille vise à permettre aux usagers, via Internet de s'informer sur les services et aides proposées par la Caf mais aussi à réaliser les démarches en ligne les plus courantes, tout en développant une véritable politique d'inclusion numérique.

Dans cette perspective, la Branche famille a mis en place des espaces multi-services dans les principaux sites Caf. Ces espaces permettent aux usagers peu familiarisés avec les démarches en ligne et / ou non équipés d'accéder à différents outils (PC, bornes, imprimantes, scanners) mais surtout de bénéficier d'un accompagnement adapté à leur niveau d'autonomie pour réaliser leurs démarches. En effet, dans chacun de ces espaces, des conseillers de service à l'utilisateur ont été formés à l'accompagnement des usagers dans leurs démarches sur le [caf.fr](http://caf.fr) et sensibilisés à la médiation Numérique envers des publics peu autonomes.

En complément de ces espaces multi-services Caf, la branche famille a également développé des points numériques Caf et points relais Caf chez des partenaires dont les salariés ont été formés par la Caf à l'accompagnement des usagers sur le [caf.fr](http://caf.fr). La branche Famille est également partie prenante du dispositif des maisons de services au public. Cette stratégie partenariale permet de proposer au moins un point d'accès numérique dans 83% des bassins de vie et de garantir ainsi une accessibilité aux services et aux droits renforcée.

Par ailleurs, la branche Famille développe également des collaborations avec des acteurs spécialisés (illettrisme, formation au numérique, handicap) pour porter une attention particulière aux publics les plus fragiles pour lesquels l'accès au numérique nécessite d'activer d'autres leviers.

✚ la Branche famille offre au public un bon niveau d'accessibilité par le maintien d'un réseau d'accueil important, la mobilisation de partenaires relais pour accroître la présence territoriale, la mise à disposition de plusieurs canaux de contact (caf.fr, courriel, téléphone, courrier, borne) et la progression des engagements de service avec, par exemple, 85% des rendez-vous pris en moins de cinq jours. Enfin, la Branche propose une personnalisation de la relation par le rendez-vous pour les situations de vulnérabilité, d'isolement, de fragilité sociale ou pour les cas plus complexes.

L'ensemble de cette démarche fait l'objet d'un Plan d'accessibilité aux services dans chacune des Caisses d'allocation familiale.

Place et rôle du site Internet Caf.fr dans la relation de service.

### *La place du site internet*

---

Positionné comme l'un des vecteurs clés de la relation avec les usagers, en complémentarité avec l'accueil téléphonique et physique, le site [caf.fr](http://caf.fr), depuis sa refonte en 2012, a vu fortement accroître sa consultation et l'utilisation de ses services en ligne.

Depuis janvier 2016, le site [caf.fr](http://caf.fr) est classé dans les 50 premiers sites français (31e au 1er juillet 2016).

- Il occupe la seconde place des sites de services publics (derrière pôle emploi).
- Il est le canal le plus apprécié de relation de service par les usagers (baromètre Sofres Cnaf 2015).
- 83% des allocataires consultent l'espace « Mon Compte » au moins une fois par an et 36 % au moins une fois par mois.

Depuis mars 2014, il a été enrichi d'une application mobile "Caf - mon compte" dédiée à la gestion et au suivi des démarches de l'utilisateur. 3 millions d'allocataires l'ont téléchargée depuis sa sortie.



Le souci d'adapter les services en lignes aux publics fragiles, a conduit la Caisse nationale à mettre en place depuis 2014 un dispositif d'écoute et de veille des usagers et des audits d'accessibilité réguliers visant à adapter les services proposés aux personnes en situation de handicap.

Aujourd'hui, le [caf.fr](http://caf.fr) est organisé autour de deux modes d'accès :

- un mode public sans contrôle d'identité, fournissant une information générale,
- un mode privé, "Mon Compte", accessible après authentification, permettant la consultation d'informations personnelles et la réalisation de certaines démarches en ligne.

Il offre la possibilité aux usagers de s'informer sur les aides proposées par les Caf en fonction du type d'aide recherchée ou de leur situation. Ainsi un corpus de plus de 50 situations (des plus simples aux plus complexes) est proposé dans une démarche qui vise à indiquer à l'utilisateur les aides auxquelles il peut prétendre ("que devez-vous savoir ?) et les démarches à engager (que devez-vous faire ?).

L'utilisateur peut également réaliser en ligne :

- **des simulations** : aide au logement, rsa, prime d'activité, allocations familiales. Éléments notables, le simulateur prime d'activité a enregistré un million de simulations dans les 24 h qui ont suivi sa mise en ligne et le lancement de la nouvelle prestation au mois de décembre 2015.

- **des demandes de prestations** : rsa, prime d'activité, logement, paj. Ainsi en 2015, 1,1 million de demandes d'aides au logement ont été réalisées en ligne (dont 501 000 concernent le public étudiant), soit une progression de 39 % par rapport à 2014. Par ailleurs, 6 mois après son lancement plus d'1 million 400 000 allocataires ont réalisé sur le [caf.fr](http://caf.fr) leur demande de prime d'activité

- Ses déclarations de ressources (rsa, prime d'activité) et de changements de situations (familiales, professionnelles, coordonnées). A noter que sur les 2,1 millions de bénéficiaires du rsa, plus de 60 % réalisent en ligne leurs déclarations trimestrielles de ressources. Cette démarche est également disponible sur l'application mobile pour les bénéficiaires de Rsa, de prime d'activité et d'aah depuis le mois de mars 2016.

Pour autant, l'augmentation significative de l'utilisation du [caf.fr](http://caf.fr) par les allocataires, rend particulièrement sensible la qualité des offres et informations fournies, tant sur le plan de leur disponibilité dans des contextes de très forte charge sur le site, que de leur simplicité.

Ainsi mettre à disposition, une information fiable, compréhensible mais intégrant néanmoins plus de 18 000 règles de droit, constitue un défi d'envergure, d'autant plus que le site s'adresse à une population particulièrement large et diversifiée.

En ce sens, et afin de poursuivre l'amélioration de ses offres digitales, la branche famille engage actuellement des travaux de refonte du site [caf.fr](http://caf.fr) (services en ligne et contenus d'information) dont les objectifs affirmés d'inclusion numérique sont d'apporter plus de simplicité, d'aide à l'utilisateur et d'ergonomie quel que soit le contexte d'usage des services en ligne (ordinateur, mobile, bornes en libre-service des espaces d'accueil).

### *L'offre en ligne pour le Logement*

---

Elle repose sur :

- La mise à disposition des informations réglementaires utiles,
- Des jeux de questions et réponses. Complété par une page facebook pour les étudiants et leurs parents ;
- Un simulateur en ligne qui permet de mieux comprendre les règles de fonctionnement de la prestation, d'évaluer ses droits potentiels, d'anticiper les impacts de changements de situation
- Une demande en ligne de la prestation
- Un suivi de la demande dans « l'espace privé : mon compte »,
- La possibilité d'échanger par courriel.

### **3.2 La politique de formation et de qualification des personnels des conseillers de service à l'utilisateur**

La formation professionnelle des agents en charge de la réponse téléphonique est reconnue par un certificat de qualification professionnelle (CQP) depuis 2013. Ce CQP répond à la volonté de la Branche de valoriser les métiers du service à l'utilisateur et de les promouvoir en interne et en externe.

Il garantit les compétences acquises au travers d'un dispositif national formalisé, certifié par un jury national et paritaire, qui garantit des procédures de certification rigoureuses. La certification s'obtient à l'issue d'un parcours de formation nationale ou bien par voie de VAE (Valorisation des acquis de l'expérience).

Sur les 2 dernières années plus de 500 Conseillers service à l'utilisateur (CSU) ont été formés et ont obtenu le CQP. Ils sont recrutés selon des profils variés et disposent le plus souvent d'un diplôme de Bac+2 à caractère professionnel. Les Caf font

également appel à des Emplois d'avenir qui sont le plus souvent intégrés à l'issue du dispositif.

Le CQP permet de :

- gérer la relation aux allocataires par téléphone et par mail, de répondre sur un premier niveau d'information en termes de législation, d'expliquer aux allocataires la situation de leur dossier, leurs droits et obligations vis à vis de la Caf.
- orienter vers le bon mode de contact et vers le niveau de réponse le plus adapté en interne ou vers les partenaires.

La formation comprend :

- un tronc commun sur la législation, les outils mis à disposition pour répondre aux allocataires et des éléments de savoir-faire en matière de réponse téléphonique, de rédaction de courriels et de gestion des situations difficile.
- Des modules complémentaires, par exemple sur l'accueil physique, afin de savoir accueillir les usagers dans les espaces d'accueil et les accompagner dans l'usage des outils numériques de la Branche Famille.

Au total, le programme du tronc commun de la formation comporte 20 jours ouvrés de formation en salle et un stage d'immersion au sein d'un plateau téléphonique, accompagné par un tuteur.

Enfin, pour assurer la mise à jour des connaissances réglementaires qui évoluent à un rythme soutenu, des supports nationaux sont mis à disposition des Caf pour assurer les formations continues. Ces supports comprennent : des éléments de langage, des questions/réponses, des scripts de réponses, des éléments de compréhension des règles législatives, des didacticiels, etc.

### **3.3 La politique d'accueil téléphonique de la Branche famille,**

La branche Famille est aujourd'hui confrontée à une forte demande de contacts de la part des usagers. Cette demande résulte d'une part du lien toujours plus étroit entre l'évolution des situations de vie et le droit, lien structurel qui en période de crise économique et sociale multiplie conjoncturellement les motifs de contacts. Cette demande apparaît également comme la conséquence d'un usage plus intensif des différents outils de communication dans les modes de vie actuels.

Pour répondre aux défis posés par cette augmentation et diversification des demandes de contact, la Branche a formalisé des schémas régionaux de

mutualisation (SRM), qui organisent la réponse téléphonique par la mise en place de Plateformes de Service mutualisées (PFS) qui assurent la prise en charge des appels téléphoniques et courriels de niveau 1.

Les plateformes de services assurent :

- la **qualification** des appels entrants (niveaux 1 et 2) en respectant les consignes d'identification et authentification de l'appelant,
- le **traitement** des appels entrants de niveau 1 (simple demande d'information qui ne nécessite pas de modifier le dossier de l'allocataire)
- **L'orientation** de l'appel dit de niveau 2 (une modification du dossier de l'allocataire est nécessaire), sous forme de rappel par un expert et de prise de rendez-vous téléphonique ou physique suivant les cas.

Les plateformes gèrent un peu moins de 50% du flux des appels téléphoniques, les autres étant pris en charge par un Serveur vocal interactif.

### 3.4 Les résultats de l'enquête mystère réalisée en 2015 par un prestataire externe sur la réponse téléphonique de la Branche famille

Ayant pour objectif permanent d'améliorer la qualité de sa Relation avec les Usagers, la CNAF a souhaité s'appuyer sur le dispositif d'un prestataire externe spécialisé pour apprécier le service rendu aux allocataires en évaluant la qualité de la réponse téléphonique offerte par l'ensemble des plateaux des Caf sur des critères spécifiques à mesurer tels que l'accessibilité du service, la rapidité de mise en relation, l'accueil et la gestion de l'attente, la capacité des agents (CSU) à répondre à la demande des allocataires, l'amabilité des agents etc...

**Cette enquête a été réalisée du mercredi 4 mars au mardi 17 mars 2015. Pour une équité de traitement, chaque Caf a été appelée 1 fois par jour sur 10 jours ouvrés à des moments différents de la journée (du lundi au vendredi) sur la base de 10 appels par CAF soit 970 appels. Les scénarii utilisés ont été rédigés pour des non allocataires. L'opération sera renouveler au cours du 2<sup>e</sup> semestre 2016, sous une forme plus complète.**

Les résultats ont révélé un taux de conformité global s'élevant à 76% avec une excellente appréciation sur l'exactitude (88%) et la clarté de la réponse (91%). Les axes de progrès identifiés portaient pour une part sur le niveau de complétude de la réponse et sur la nécessité de valoriser les offres de services dématérialisés qui sont, dans certains cas, plus

à mêmes que le téléphone  
questions d'ouverture de droits.

d'apporter une réponse adaptée aux

Les résultats de cette enquête mystère doivent cependant, comme l'enquête INC, être relativisés, car il est difficile d'évaluer une qualité de service sur un petit volume et uniquement sur un flux non allocataire qui ne représente que 10 % des appels. Les chiffres des enquêtes sont à rapprocher du flux annuel d'appels téléphoniques qui s'élève à plus de 30 millions d'appels par an.

✚ Sur le deuxième semestre de l'année 2016, la CNAF va réaliser une enquête mystère qui portera sur les appels des allocataires. 5000 analyses d'enregistrements porteront sur la qualité des réponses apportées par les conseillers du point de vue de la forme de la réponse (accueil, ton, écoute, reformulation, conclusion récapitulative, au revoir). Sur cette base, 1000 enregistrements feront l'objet d'une analyse sur le fond (analyse de la question, de la réponse au regard du dossier).



## La supervision de la qualité de la réponse

---

La Branche famille met également en œuvre, au niveau local, une politique de supervision de la réponse téléphonique. Les champs de supervision sont a minima les suivants :

Thème	Objectif	Points de contrôle	Volumétrie / périodicité
Téléphone	- Supervision de la réponse téléphonique de niveau 1 et de niveau 2	Qualité des fiches de rappels adressées au niveau 2	- Analyse d'au moins 5 fiches/an et par agent - Supervision d'au moins 5 demandes de rappel / an et par agent
	Objectif	Points de contrôle	Volumétrie / périodicité
	Supervision de la qualité de la réponse donnée (fond/ forme)	Référentiel national (activités et tâches du processus)	- Conseillers juniors en phase d'intégration : 1h d'écoute/ semaine/ 1 mois - Conseillers juniors en phase de montée en compétence, jusqu'à la prise en autonomie du poste : 1h d'écoute / mois / 5 mois - Conseillers confirmés : supervision de tous les agents au moins 2 fois dans l'année sur une plage d'1 heure environ - QCM régulier auprès des agents en charge de la réponse téléphonique

### 3.5 L'écoute des usagers

Depuis plusieurs années, la Branche famille met en œuvre un dispositif de mesure de la satisfaction des usagers qui porte sur le service rendu à l'utilisateur. Il comprend la

réalisation de trois baromètres annuels nationaux, en 2014, 2015 et 2017 et une enquête représentative par Caf en 2016.

Les objectifs des baromètres sont les suivants :

- apprécier et mesurer la satisfaction et l'insatisfaction des allocataires sur le service qui leur est rendu ;
- connaître les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des allocataires en fonction de leur situation et par rapport aux différentes dimensions du service ;
- dégager les attentes des allocataires à l'égard des services rendus ;
- mesurer les évolutions des résultats au cours de la COG ;
- fournir des pistes de réflexion afin de préparer la prochaine COG, notamment dans sa dimension de la qualité de service.

En 2015, la passation du questionnaire a été réalisée par l'institut CSA qui a interrogé un échantillon de 10 000 allocataires par Internet et par téléphone. Cet échantillon a été stratifié en fonction des prestations perçues par l'allocataire :

- bénéficiaires les plus précaires : revenu de solidarité active (RSA), allocation aux adultes handicapé (AAH), allocation différentielle, allocation de soutien familiale (ASF), revenu de solidarité (RSO) ;
- bénéficiaires d'une aide au logement : aide personnalisée au logement (APL), allocation de logement à caractère social (ALS) ou allocation de logement à caractère familial (ALF) ;
- bénéficiaires d'une prestation famille : allocations familiales, complément familial, allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), allocation journalière de présence parentale (AJPP).

Pour interroger en majorité des allocataires qui contactent leur caisse d'Allocations familiales (Caf), les bénéficiaires les plus précaires et ceux d'une aide au logement ont été surreprésentés. 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.

Le questionnaire porte sur la satisfaction des usagers à l'égard du site Internet de la Caf, de l'accueil physique, du téléphone, des courriers, de la constitution et gestion



du dossier, des réclamations, mais également sur l'opinion globale de la qualité de service assurée par la Caf. Une question ouverte a également été introduite sur les axes d'amélioration souhaités par les allocataires.

Les questions de satisfaction globale et par modes de contact sont évaluées sur une échelle numérique de 0 à 10. Celles de satisfaction détaillées sont appréciées sur quatre critères : très satisfait, assez satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait.

- ✚ En 2015, les allocataires ont évalué la qualité de service globale de la Caf en moyenne à **7,32 sur 10**. Cette note est supérieure au seuil d'exigence de satisfaction fixé à 7 sur 10 couramment retenu dans le domaine des services [source : secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)].

### *Focus sur les résultats des baromètres 2014 et 2015 pour le téléphone*

---

Les résultats des baromètres successifs montrent que ce canal est utilisé principalement par les allocataires pour avoir un contact direct (66 %) et pour avoir une réponse immédiate (46 %).

EN 2015

- ✚ Plus de 50% des appels sont traités par un serveur vocal interactif
  - 72 % des usagers sont satisfaits du service offert par le Serveur vocal interactif.
- ✚ 86 % des allocataires ont déclaré avoir eu un contact avec un conseiller durant l'année. Les usagers sont particulièrement satisfaits de :
  - la clarté de la réponse apportée (82 % d'allocataires satisfaits) ;
  - l'amabilité des conseillers (89 %).
- ✚ A noter cependant que le temps d'attente n'est pas du tout satisfaisant pour près de 14 % d'allocataires.

La Branche consciente que ce canal est un mode de contact privilégié par certains usagers et notamment les plus précaires poursuivra la démarche d'amélioration continue. Elle envisage dès fin 2016 de recourir au langage naturel facilitant ainsi l'accès aux services notamment pour les personnes plus éloignées du monde administratif.

- ✚ Fin 2016, une enquête nationale de satisfaction des allocataires dont les résultats seront utilisés tant au niveau national que local sera organisée. L'enquête concernera les 101 Caf (métropole et Dom sauf la caf de Mayotte). Seront ainsi

interrogés 1 000 allocataires par organisme pour constituer un échantillon national de 101 000 allocataires.

#### 4. L'enquête de l'INC

##### Les résultats généraux

###### *Temps d'attente*

---

- L'enquête mystère indique un temps d'attente estimé de 5,30 minutes. La méthode de collecte de cette information n'est pas précisée et nous ne pouvons donc pas juger de sa robustesse. Pour autant, l'enquête se situant durant la montée en charge de la Prime d'activité, il est possible que ce temps soit juste à certains moments de la journée.
- ✚ A titre de comparaison, le temps moyen constaté pour l'ensemble du réseau des Caf en 2015 est de 2,40 minutes.

###### *Durée des appels*

---

Tout d'abord, il convient de signaler qu'il n'y a pas pour la Branche Famille de consignes de durée sur les durées d'appel. Le temps doit être adapté à la question et aux limites du média téléphone. L'objectif central est constitué par l'atteinte de 90% de taux d'efficacité (90% des appels présentés sont pris en charge par des conseillers). Ce taux permet de limiter très fortement le temps d'attente et le taux de réitération. Il est calculé sur la semaine, le mois et l'année.

La Branche Famille, en accord avec ses usagers, souhaite nouer des contacts utiles à la prise en compte des situations de vie des usagers, en utilisant le média le plus adapté. Quand une réponse précise n'est pas possible au téléphone directement et que le site internet ne parait pas le média adapté, la Branche Famille propose à ses allocataires d'être rappelés par un gestionnaire expert ou de convenir d'un RDV physique dans un espace d'accueil de la caf.

Pour les non allocataires, il est important de veiller à éviter à l'utilisateur de se déplacer pour rien. A cet effet, les conseillers sont invités à valoriser l'offre information/simulation/déclaration en ligne du site Internet.

- ✚ La durée moyenne des appels se situe aux alentours de 4 minutes. La moyenne recouvre de fortes variations suivant les situations. L'enquête de l'INC en atteste également.

### *Les heures creuses et pleines*

---

La Branche famille, qui sur la quasi-totalité de ses plateformes de service ne positionne pas de pause méridienne, ne se trouve pas dans l'idée qu'il y aurait des tranches d'heures creuses et des tranches de fortes affluences.

La variation réelle des flux d'appel s'analyse suivant les mois, les semaines, les jours, les heures. La première semaine du mois, le lundi de chaque semaine sont des zones de très forte activité. A l'inverse, nous pouvons constater des baisses de flux vers la fin de la semaine. Les flux constatés par heure sont plus corrélés aux jours qu'à la place dans la journée.

### *Analyse de l'échantillon*

---

Il convient tout d'abord de constater la faiblesse de l'échantillon. L'enquête prend appui sur un échantillon de 480 appels théoriques pour toute la France métropolitaine (donc hors DOM), et de 463 appels réels. Ce qui représente moins de 5 appels par caf sur une période de 5 semaines. C'est-à-dire moins d'un appel par Caf et par semaine.

Il ne paraît pas possible d'étudier la réponse téléphonique de la Branche famille qui gère plus de 30 millions d'appels sur la base d'un échantillon de cette taille.

Par ailleurs, les caractéristiques de l'échantillon sont floues. Nous savons que certaines personnes de l'échantillon possèdent un accès à Internet, mais nous ne savons pas si ces personnes en maîtrisent bien l'usage ou pas, nous savons que certaines personnes sont « étrangères d'origine africaine/maghrébine avec accent audible ». Ces éléments sont également trop flous, une personne est étrangère si elle n'a pas la nationalité française, elle peut être arrivée en France il y a peu de temps ou il y a très longtemps, cela ne préjuge pas de sa compréhension de ses droits, pas plus que son accent « audible » ne permet de savoir si cela constitue une gêne pour le bon déroulement d'un entretien téléphonique. Les accents sont nombreux en France et l'on admettra que, le plus souvent, cela ne constitue pas un obstacle.

L'échantillon est inadaptée en quantité et imprécis dans ses caractéristiques.

✚ Il est utile de souligner que le personnel de la branche Famille est soumis aux principes, de neutralité et de laïcité inhérents au Service public ainsi que le rappelle l'article 6 de la charte de la Laïcité de la Branche.

### *Analyse de la prestation choisie pour une réponse à un non-allocataire*

---

Le fait de choisir le téléphone comme canal principal pour un non-allocataire afin de se renseigner sur les allocations logement est un choix surprenant à l'heure d'Internet. L'attribution des allocations logement repose sur de nombreux paramètres qui renvoient à la situation personnelle de l'utilisateur, Aussi, la réponse par téléphone est soit trop large, soit se déroule dans un format de temps qui est peu compatible avec le temps dont dispose les usagers.

Sur Internet, dont dispose les  $\frac{3}{4}$  de l'échantillon, il est possible d'accéder aux questions/réponses les plus courantes, le guide des prestations familiales, le simulateur et la télédéclaration en ligne. C'est pourquoi, les appels des usagers non allocataires viennent le plus souvent en complément de l'offre internet. Si l'utilisateur n'utilise pas cette offre complète et précise qu'il peut consulter 24/24 et 7/7, alors il est judicieux de lui faire découvrir la richesse de cette offre.

### *Analyse des profils*

---

Les profils sont décrits de manières rudimentaires et reposent sur de nombreux présupposés dont la pertinence est discutable. Ainsi, une personne âgée, malentendante et qui attend une réponse téléphonique complète, sans utiliser Internet est un profil retenu pour l'échantillon. On soulignera le caractère étonnant de ce choix, tout simplement parce que la personne non allocataire, disposant d'Internet et ayant des problèmes d'audition n'utilisera probablement pas, en première intention, le téléphone pour se faire expliquer les conditions d'octroi d'une prestation. De même, une personne qui a un fort accent et qui dispose d'Internet ne fera probablement intervenir la téléphone qu'en cas de difficulté à trouver l'information sur le site Internet. Les profils retenus pour l'échantillon sont de ce fait peu crédibles et ne prennent pas en compte qu'orienter ces profils vers les offres portées par caf.fr relève tout bonnement du bon sens.

Il existe dans l'enquête un profil « lambda » sans internet. Il faudrait préciser « sans accès à Internet à domicile », car les chiffres de consultation du site montrent en effet que les horaires de bureau sont également les horaires de très forte affluence

pour le site Caf.fr. Si la personne ne dispose pas d'internet et ne sait pas s'en servir et souhaite une réponse personnalisée, une orientation avec un point d'accès physique viendra compléter l'information donnée par téléphone qui ne peut se fonder sur aucun document ou aucun échange des données, en ce qui concerne les non allocataires.

### *La nature des questions et des réponses*

---

- **Scénario 1** : On peut expliquer au téléphone une prestation logement (ALS) à un non allocataire.
  - ✚ La réponse attendue : L'allocataire recherche une information générale sur l'ALS. Il n'est pas nécessaire d'orienter l'utilisateur vers Internet.
  - ✚ Le présupposé de la réponse attendue est qu'il existe une demande légitime des usagers à se faire expliquer l'ALS au téléphone. Qui est le non allocataire qui veut comprendre les conditions d'accès à l'ALS sans se référer à sa situation personnelle ? Avouons qu'il est bien difficile de savoir situer la pertinence de ce scénario assez théorique.
  
- **Scénario 2** : On peut dire le droit à l'ALS d'un non allocataire par téléphone.
  - ✚ La réponse attendue : le conseiller peut déterminer le droit à l'ALS d'un non allocataire par téléphone.
  - ✚ Le présupposé de la réponse attendue est qu'il est possible de déterminer le droit à l'ALS par téléphone en recueillant l'ensemble des informations utiles à la détermination du droit.
  - ✚ En premier lieu, il n'est pas possible d'ouvrir le droit par téléphone.
  - ✚ Une simulation peut être réalisée, mais elle nécessite de disposer de nombreuses informations. Les informations fournies aux testeurs pour jouer le scénario ne sont pas suffisantes pour dire le droit valablement. Le scénario dit que la personne est célibataire. Cela ne dit pas si elle a été mariée, si elle doit une pension alimentaire, si elle a des enfants, s'ils sont placés, de même le fait de payer de loyer ne dit pas si l'appartement est loué par un proche, etc.. Le plus sage est de conseiller de se rendre sur le Caf.fr, d'utiliser le simulateur dont la fonction est bien de répondre à la question du droit potentiel, tout en pointant les informations complémentaires à fournir à la caf.
  
- **Scénario 3** : on peut expliquer au téléphone de manière personnalisée la démarche de demande d'allocation logement à un non allocataire et lui indiquer les pièces justificatives à fournir

- ✚ La réponse attendue : le conseiller explique la démarche et indique les pièces justificatives à fournir.
  - ✚ Le présupposé de la réponse attendue est qu'il y aurait une bonne façon de faire indépendamment de la situation de l'utilisateur. Les résultats de l'enquête montrent que les réponses sur ce point peuvent être fournies par téléphone et la dispersion des résultats confirment l'adaptation des réponses des conseillers aux demandes et situations des usagers.
- **Scénario 4** : peut indiquer le recours au médiateur sur la base d'un refus de droit indiqué par téléphone par un non allocataire
- ✚ La réponse attendue : Le conseiller indique qu'il faut recourir au médiateur pour réétudier un droit à prestation au motif que l'utilisateur a entendu dire que d'autres allocataires dans la même situation auraient des droits ouverts.
  - ✚ Le présupposé de la réponse attendue est que le médiateur doit être saisi quand un usager « connaît des gens qui ». Tout d'abord, il faut signaler que l'interpellation des Caf sur la base de « on dit » est une situation fréquente.
    - La première chose à faire consiste bien évidemment et tout simplement à vérifier que la personne a bien accès aux prestations qui lui seraient dues. Le scénario proposé est bien trop évasif pour que cette question soit traitée par téléphone. Il convient de prendre en compte la réclamation de la personne mais il est également souhaitable que la personne revérifie d'abord ses droits via le site internet. La plupart des interpellations de ce type sont sans fondement et reposent sur une vision simplifiée des règles d'attribution des prestations. La réclamation ne modifiera probablement l'analyse du droit à prestation, mais l'usage du simulateur en ligne avec les personnes qui disent être dans une situation comparable peut aider à lever des incompréhensions.
    - Par ailleurs, il existe plusieurs voies de recours suite aux décisions de la Caf, le plus simple étant de déposer une réclamation, ce qui est possible par téléphone, par internet, à l'accueil, etc. il est également possible de saisir le médiateur mais aussi une commission dite de recours amiable. La saisie du médiateur dans un cas aussi courant et sur la base d'une non vérification des droits par la Caf ne constitue pas une pratique adaptée

A partir des résultats de l'enquête, il apparaît que les Conseillers des caf maîtrisent les connaissances (pour 70% d'entre eux). Comme nous ne disposons pas de la méthode d'analyse et du système de cotation, il est difficile de savoir s'il convient de se réjouir ou de déplorer ce résultat.

✚ Les enquêtes conduites en interne montrent que les réponses des conseillers sont justes dans plus de 80 % des cas. Ce qui est mieux que 70%, mais ce constat se trouve à l'origine d'un plan d'amélioration qui est en cours (accompagnement des superviseurs, développement d'un outil d'aide en ligne, etc).

✚ Le deuxième constat est qu'il n'y a pas de discrimination dans les réponses des conseillers Caf. Les résultats sont homogènes et dictés par les demandes des usagers. L'adaptation nécessaire pour répondre à la question du scénario 3 prend bien la forme d'une adaptation mais ne relève d'aucune discrimination.

### **En conclusion,**

L'enquête diligentée par l'INC repose sur un socle méthodologique extrêmement limité et les conclusions qui en sont issues peuvent être largement questionnées.

Pour autant, l'idée de soumettre les services publics à des enquêtes mystères est une approche qu'utilise la Branche Famille pour elle-même et qui a sa pertinence, si elle est construite avec précision.

Une enquête qui associerait l'INC et la Branche Famille dans un dispositif crédible serait probablement une démarche intéressante pour l'INC et pour la Branche Famille et dont les résultats constitueraient des leviers d'action.

En effet la Branche Famille poursuit une logique d'amélioration continue en s'appuyant sur les retours des usagers. Elle s'applique pleinement à la réponse téléphonique pour laquelle elle reconnaît la nécessité d'améliorer encore la complétude de la réponse et de garantir le meilleur taux de décroché possible.

1. Comment s'organisent vos services d'accueil téléphonique, et notamment vos plateformes téléphoniques : Externalisation ? Consignes délivrées aux professionnels en charge de l'accueil téléphonique (durée maximale d'appels à ne pas dépasser ; niveau d'informations pouvant être délivrées) ? Quelles sont les contraintes des professionnels en charge de l'accueil téléphonique ?
  
2. Quelles sont les formations initiales et/ou continues proposées aux professionnels en charge de l'accueil téléphonique au sujet des différentes prestations (volume d'heure, public concerné, conditions d'éligibilité ...) ?
  
3. Avez-vous mis en place une politique de dématérialisation en vue de garantir un accès des usagers aux informations délivrées sur Internet ? Le cas échéant, quel accompagnement prévoyez-vous pour les bénéficiaires ne disposant pas ou ne maîtrisant pas Internet ?





pôle emploi

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Paris, le 26 juillet 2016

29 JUL. 2016

Madame la directrice de la direction « promotion de l'égalité et de l'accès aux droits » du Défenseur des droits,

Monsieur le chef du Centre d'Essais Comparatif INC,

J'ai pris connaissance avec intérêt des résultats de l'enquête menée auprès du service d'accueil téléphonique de Pôle emploi dans le cadre du programme d'essais comparatifs mené par l'Institut National de la Consommation en partenariat avec le Défenseur des Droits.

Je vous prie de trouver ci-dessous mes remarques relatives à la méthode et aux résultats de cette enquête, ainsi que des éléments en réponse aux questions que vous soulevez.

#### **1/ Les scénarii utilisés dans le cadre de l'enquête rendent difficile l'interprétation de ses résultats**

Les appelants « mystères » n'étaient pas inscrits à Pôle emploi, ce qui signifie qu'ils sont faiblement représentatifs des personnes qui appellent notre ligne téléphonique 3949, pour deux raisons :

- La première est quantitative : 80% des appels reçus relatifs aux questions d'indemnisation sont des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, qui ont indiqué leur numéro d'identifiant au moment de l'appel
- La seconde concerne les réponses attendues, en particulier dans le cadre du scénario 3 de l'enquête, qui n'a en effet de sens que si l'appelant est au préalable inscrit comme demandeur d'emploi.

En prenant en compte ce biais général découlant du profil des appelants, plusieurs réponses apportées aux appelants « mystères » dans le cadre des trois scénarii méritent d'être explicitées.

Concernant le scénario 1, vous notez que, dans 51% des cas, le conseiller donne les conditions d'obtention sans faire de simulation. S'agissant de personnes qui ne sont pas encore inscrites, le rôle attendu du conseiller à l'accueil téléphonique est non de simuler un montant, mais bien de vérifier dans un premier temps si la personne a des droits. Il convient de rappeler qu'environ la moitié seulement des demandeurs d'emploi inscrits sont indemnisés. Par ailleurs, s'agissant des personnes qui sont inscrites et remplissent les conditions d'ouverture d'un droit à indemnisation, il faut

rappeler que le calcul des droits est un exercice complexe qui nécessite des éléments précis sur le passé professionnel, s'appuyant sur les bulletins de salaire et les attestations employeurs. Cet exercice peut donc difficilement être réalisé par téléphone. Pour les situations les plus simples, les demandeurs d'emploi ont accès à un simulateur de droits en ligne sur l'espace candidats de pole-emploi.fr.

Concernant le scénario 2, la réponse attendue concernant les démarches à effectuer pour bénéficier de l'allocation de retour à l'emploi consiste bien en une orientation vers une inscription et une demande d'allocation effectuées en ligne. Depuis le mois de mars 2016 en effet, l'ensemble est réalisé sur pole-emploi.fr, permettant une inscription et une instruction des demandes d'allocation plus simples et plus rapides. C'est dans ce cadre quand la demande de pièces justificatives est réalisée, de manière adaptée à chaque situation.

Il est donc normal que les résultats de l'enquête fassent apparaître que 37% des appelants au profil « sans internet » aient été orientés par le conseiller vers le site de Pôle emploi. Pour répondre à leurs besoins spécifiques, Pôle emploi met à disposition en libre-accès dans l'ensemble de ses agences des postes informatiques à partir desquels ils peuvent accéder à tous les services en ligne de Pôle emploi, si besoin avec l'assistance de l'une des 2 200 personnes en service civique présente à l'accueil. Il faut préciser que plus de 96 % des demandeurs d'emploi se trouvent à moins de 30 minutes d'une agence, d'un point-relais ou d'une permanence de Pôle emploi et que 92% des demandeurs d'emploi sont satisfaits de l'accueil qui leur est proposé en agence. Par ailleurs, les demandeurs d'emploi peuvent accéder à des postes informatiques dans les maisons de service au public qui devraient être au nombre de 1000 avant fin 2016. Interrogés par téléphone fin 2015 dans une enquête réalisée par IPSOS pour Pôle emploi, 73% des demandeurs d'emploi indiquaient par ailleurs que « *concernant leur recherche d'emploi, leur premier réflexe quand ils doivent se renseigner sur des démarches à suivre, c'est de regarder sur internet* ».

Concernant le scénario 3, la réponse attendue, soit un renvoi vers le médiateur de Pôle emploi, était erronée puisque seules les personnes inscrites comme demandeurs d'emploi et destinataires d'une décision peuvent saisir le médiateur pour la contester, après avoir épuisé les voies de réclamations préalables. En l'espèce, les appelants « mystères » n'étaient pas inscrits comme demandeurs d'emploi et n'avaient donc, logiquement, pas encore réalisé de démarche de demande d'allocations. L'agent ne pouvait donc en aucun cas les renvoyer, comme attendu dans le scénario 3, vers le médiateur de Pôle emploi.

Enfin, je souhaiterais rectifier deux erreurs factuelles dans la description du déroulement des appels. Vous indiquez que 70% des appels ont été réalisés entre 9h et 12h et 14h-16h30, périodes que vous qualifiez d'heures creuses. En réalité, ces créneaux correspondent à ceux pendant lesquels sont reçus 2/3 des appels sur une journée. Par ailleurs, vous précisez que, pour ne pas subir de délais d'attente trop importants et impactant le coût financier de l'étude, les appels étaient abandonnés en cas d'attente annoncée comme supérieure à 15 minutes. A cet égard, je rappelle que le temps d'attente au 3949 est gratuit, comme indiqué aux appelants. De plus, si le temps d'attente estimé dépasse les 3 minutes, l'appelant peut demander à être rappelé dans les deux heures, ce qui est fait dans 100% des cas.

**2/Pôle emploi a mis en place une organisation qui favorise la qualité de son accueil téléphonique**

Pôle emploi a reçu en 2015, toutes files confondues, 14 millions d'appels téléphoniques sur le 3949.

L'accueil téléphonique est organisé aujourd'hui en 5 files principales :

- Info-formation : délivrance d'informations dans le cadre du Plan « 500 000 formations supplémentaires »
- Actualisation de l'inscription
- Dossier : consultations des paiements, signalement d'un changement de situation, obtention d'une attestation
- Assistance à l'inscription (accessible en web call back) : obtention d'assistance pour l'inscription en ligne
- Informations
  - o Indemnisation
  - o Indemnisation spectacle
  - o Formation/emploi

De manière générale, Pôle emploi s'assure de la qualité de son accueil téléphonique de deux manières :

- à travers des enquêtes de satisfaction diligentées et sécurisées par IPSOS : il en ressort qu'au premier trimestre 2016 68% des demandeurs d'emploi sont globalement satisfaits de l'accueil téléphonique offert par Pôle emploi, toutes files confondues. Ce chiffre a progressé de 3 points entre le 1<sup>er</sup> trimestre 2015 et le 1<sup>er</sup> trimestre 2016. Il s'élève même jusqu'à 90% pour les 4% de demandeurs d'emploi qui indiquent avoir bénéficié d'une assistance par téléphone pour leur inscription en ligne.
- et en mettant en œuvre depuis 2015 des « engagements de service » à destination des demandeurs d'emploi et des entreprises, destinés à encadrer et sécuriser la qualité des modalités de délivrance de l'offre de service de Pôle emploi. Ces engagements de service concernent notamment sur la qualité de notre accueil téléphonique. Ils font l'objet d'évaluations régulières, et ont été labellisés fin 2015 par l'AFNOR pour toutes les régions Pôle emploi.

S'agissant spécifiquement de la file indemnisation, qui a fait l'objet de votre enquête, la durée moyenne d'attente tend à diminuer : elle s'élève aujourd'hui à 4 minutes et 56 secondes, contre 5 minutes 24 secondes en 2015. Le taux de décrochés sur les appels traitables augmente également : il s'élève aujourd'hui à 86,28% contre 83,76% en 2015.

En réponse aux questions soulevées dans votre courrier, seules les files « assistance l'inscription » et « info-formation » sont prises en charge par deux prestataires téléphoniques. S'agissant des autres files, elles sont directement prises en charge par Pôle emploi, soit en agence (54% des appels pour la file indemnisation), soit en plateforme (46% des appels pour la file indemnisation). Aucune limite de temps n'est imposée dans le cadre des appels. Les conseillers peuvent donc prendre le temps nécessaire pour répondre aux questions des appelants.

**3/ L'accueil téléphonique est réalisé par des professionnels disposant du niveau de connaissances nécessaires à l'apport de réponses adaptées**

Concernant les appels pris en agence, les conseillers qui participent à l'accueil téléphonique bénéficient d'un appui spécifique (guide utilisateur, script pas à pas, tutorat, positionnement d'un conseiller expert dans la file demandé, observations pédagogiques...). S'agissant de leur niveau global de connaissances, il est garanti par le fait que, lorsqu'ils sont positionnés en agence, ils sont en relation quotidienne à l'accueil ou dans le cadre de leur gestion de portefeuille, avec des demandeurs d'emploi.

Concernant les appels pris en plateforme téléphonique de Pôle emploi, les chargés d'accueil et d'information bénéficient d'un parcours de professionnalisation comprenant notamment les modules « placer le demandeur d'emploi au cœur de la relation de service » (comprenant les méthodes de communication, l'écoute active,...) ou encore « connaître les règles d'indemnisation et informer le demandeur d'emploi ». En complément, une formation spécifique à l'accueil téléphonique 39 49 est proposée et est mise à jour régulièrement.

En ce qui concerne les appels téléphoniques pris en charge par des prestataires, les consultants bénéficient de formation :

- A la prise de poste, sur Pôle emploi, son organisation et les applicatifs utilisés, ainsi que sur la relation client
- A chaque nouvelle activité confiée ou évolution réglementaire / technique. Dans ce cadre, Pôle emploi forme les encadrants et formateurs des prestataires pour que ceux-ci ensuite démultiplient les nouveautés auprès de leurs conseillers.
- En continu : les aspects relationnels (positionnement, écoute, reformulation,...), qui constituent le cœur de métier des prestataires, donnent lieu à des formations dispensées par chaque prestataire

Par ailleurs Pôle emploi supervise les scripts d'appels construits, peut procéder à des écoutes et effectue un suivi qualité de chaque prestataire.

#### **4/ Pôle emploi enrichit ses services, en particulier numériques, et s'engage dans le développement de l'autonomie digitale des demandeurs d'emploi**

Dans le cadre du projet stratégique « Pôle emploi 2020 », nous souhaitons enrichir les services proposés, notamment en ligne, à tous les demandeurs d'emploi.

Depuis 2015, les demandeurs d'emploi sont systématiquement destinataires de l'adresse mail de leur conseiller qu'ils peuvent contacter par ce canal. Pôle emploi s'engage à répondre dans les 72 heures à chaque mail. Le volume de mails échangés entre les conseillers et les demandeurs d'emploi a été multiplié par 25 entre mi-2014 et début 2016, et le temps de réponse est aujourd'hui très inférieur au délai maximal de 72h précité.

Depuis mars 2016, sur l'ensemble du territoire, les demandeurs d'emploi s'inscrivent et demandent désormais leur allocation en ligne avec, pour ceux qui en ont besoin, des dispositifs d'assistance qui ont été étendus :

- renforcement de l'accueil : nouveaux postes informatiques et animation des zones de libre accès (en particulier par 2200 volontaires en service civique, qui disposent d'une formation spécifique) ;
- allongement des plages d'assistance téléphonique : +2h en semaine (de 8h à 19h en métropole et de 7h à 19h dans les DOM) et extension au samedi (8h à 17h en métropole et de 7h à 17h dans les DOM) ;
- mise en place d'une assistance en ligne avec la possibilité d'être rappelé par l'assistance en cas de difficulté.

Par ailleurs, plus de 240 services en ligne sont aujourd'hui disponibles sur la plateforme Emploi Store, accessible à partir de pole-emploi.fr.

Enfin, Pôle emploi s'efforce de développer l'autonomie digitale des demandeurs d'emploi. Des questions relatives à l'autonomie digitale ont été intégrées dans la démarche d'inscription et dans l'outil d'aide au diagnostic utilisé par les conseillers. Nous proposons aujourd'hui aux demandeurs d'emploi qui ont besoin des ateliers en agence pour développer leur autonomie digitale.

#### **5/ Plus globalement, Pole emploi s'engage à faciliter l'accessibilité de tous à l'usage de ses services**

Le projet stratégique de Pôle emploi pour 2020 confirme la volonté de Pôle emploi de lutter contre les discriminations et de promouvoir la diversité en proposant des services accessibles à tous.

Quelles que soient leurs difficultés, tous les publics (demandeurs d'emploi et entreprises) doivent pouvoir accéder à nos services et les utiliser.

Plusieurs actions ont été mises en place pour mieux accueillir les personnes maîtrisant peu le français ou les personnes peu à l'aise avec les démarches et le vocabulaire administratifs.

- simplification des brochures à destination des demandeurs d'emploi en s'appuyant sur une méthode dite « facile à lire et à comprendre » (FALC) permettant au lecteur de mieux comprendre les informations ;
- renforcement de nos engagements de service vis-à-vis des demandeurs d'emploi et des entreprises par la mise en œuvre d'attitudes de service, et de comportements professionnels associés (exemple : « *J'utilise un langage adapté, clair, sans sigle, compréhensible et sans jargon* »).

S'agissant de l'accessibilité vis-à-vis personnes en situation de handicap, nous avons également, au-delà de notre partenariat avec l'AGEFIPH et le réseau CHEOPS<sup>1</sup>, pris certaines dispositions :

- mise en place d'une formation de 2 jours pour les conseillers dans leur mission d'accueil des demandeurs d'emploi en situation de handicap,
- lancement d'un démonstrateur, au deuxième semestre 2015, dans 3 régions (Ile de France, Aquitaine-Poitou Charente-Limousin, Hauts de France), pour tester une solution d'interprétation en langue des signes français (LSF) ainsi qu'en transcription écrite pour accueillir les demandeurs d'emploi sourds.

Enfin, un outil de cartographie de l'accessibilité des sites recevant du public est en cours de test en région Centre. La mise à disposition de cet outil permettra à chaque visiteur de connaître les services adaptés à son handicap et proposés dans son agence.

Au regard de l'ensemble des éléments apportés, vous comprendrez que je suis en profond désaccord avec les conclusions de l'enquête, qui tendent à faire penser que les conseillers de Pôle emploi n'apportent pas les réponses adaptées aux questions qui leur sont posées. En effet, pour que de telles conclusions soient recevables, encore aurait-il fallu que la grille de lecture proposée aux enquêteurs soit juste.

Si vous souhaitez approfondir ces éléments, mes services sont bien entendu à votre disposition pour approfondir ces sujets et apporter des éléments de compréhension de notre offre de service ainsi que du parcours administratif des demandeurs d'emploi.

LE DIRECTEUR GENERAL

Jean BASSERES

---

<sup>i</sup> Conseil national Handicap et Emploi des Organismes de placement spécialisés.