

Enquête auprès des partenaires de la Caf des Pyrénées-Orientales



Campagne 2012

La Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales réalise régulièrement des évaluations portant sur la satisfaction de ses partenaires. Les résultats contribuent aux diagnostics et aux bilans établis dans le cadre de la Convention d'objectif et de gestion signée avec la caisse nationale et visent à améliorer la collaboration avec les partenaires. En 2012, une enquête a été menée auprès de 174 partenaires qui sont 42% à avoir répondu

Les résultats font apparaître que :

De manière générale

- ✓ *99% des partenaires sont satisfaits de la collaboration avec la Caf.*
- ✓ *Pour 96%, la qualité des contacts s'est maintenue (67%), voire améliorée (29%).*
- ✓ *Pistes d'amélioration : des rencontres plus régulières, plus de réunions d'information.*

En matière de traitement de dossiers

- ✓ *Pour tous les partenaires, globalement, les dossiers sont traités de manière satisfaisante. Depuis 4 ans, 90% des partenaires estiment que la Caf a fait des progrès.*
- ✓ *Les difficultés les plus fréquentes : obtenir de l'information sur l'avancée du dossier (35%), remplir les imprimés (29%) et constituer le dossier (26%).*

Concernant le conseil technique

- ✓ *Plus de 94% des partenaires concernés sont satisfaits des conseils apportés.*
- ✓ *Principales attentes en matière d'accompagnement : information sur la réglementation et les financements, appui pour l'élaboration de diagnostics et études de besoins, ainsi que pour le conventionnement avec la Caf (contenu, obligations...).*

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| Le profil | 2 |
| La perception générale de la Caf..... | 3 |
| Les contacts avec la Caf en général | 4 |
| Les courriers | 6 |
| Les appels téléphoniques | 7 |
| Les consultations Internet | 8 |
| Les sources d'information | 9 |
| Les dossiers | 10 |
| Le conseil technique | 14 |
| L'appréciation du conseil technique..... | 14 |
| Les attentes des partenaires en matière d'accompagnement et d'outils..... | 15 |


Avant propos

La Caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales réalise régulièrement des évaluations portant sur la satisfaction et les attentes de ses usagers, qu'ils soient allocataires ou partenaires.

Concernant les partenaires, depuis 1997, les enquêtes sont réalisées tous les quatre ans. La Campagne 2012 a été avancée au mois de juin afin d'utiliser les résultats à la fois pour le bilan du Contrat pluriannuel objectif et de gestion 2009-2012 et le diagnostic de la prochaine période, avec comme finalité d'améliorer son offre de service et renforcer la collaboration avec les partenaires.

* *
*

L'enquête a été réalisée par questionnaire papier envoyé à 174 partenaires au cours du mois de juin 2012. Celui-ci a été établi à partir de l'enquête 2008 et enrichi de questions liées aux évolutions des services et à l'identification des besoins des partenaires.

 **Enquête auprès des partenaires de la Caf des Pyrénées-Orientales**
Questionnaire à renvoyer **avant le 30 juin 2012** à l'adresse suivante :
Caf des Pyrénées-Orientales - Cellule d'appui d'action sociale
112, rue du docteur Henri Ey - BP 49227 - 66019 PERPIGNAN CEDEX 9

Votre profil...

1. Vous êtes une : collectivité association entreprise privée autre (à préciser) _____

2. Vous exercez dans quel(s) domaine(s) : accueil du jeune enfant accueil de loisirs
 accompagnement des familles animation de la vie sociale/centres sociaux
 parentalité logement autre (à préciser) _____

3. Vous entretenez des relations avec la Caf dans le cadre :
 de l'accès aux droits des allocataires en matière de prestations légales et d'aides d'action sociale
 d'un conventionnement pour une prestation de services (FSD, PSU, CEI...)
 d'une subvention votée par la commission d'action sociale (aides aux projets et à l'investissement)
 d'une convention de tiers payant pour les aides aux familles (Baf, Cdash...)

Votre perception générale de la Caf...

4. De manière globale, vous pensez que la collaboration avec la Caf est :
 Tout à fait satisfaisante Plutôt satisfaisante Plutôt pas satisfaisante Pas du tout satisfaisante

5. Dans le cadre de votre partenariat avec la Caf, vous dites que vous connaissez :
Tout à fait Plutôt oui Plutôt non Pas du tout

| | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| • les missions générales et les activités de la Caf | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • les services et aides financières proposés aux allocataires | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • les services et aides financières proposés aux partenaires | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Commentez les aspects qui vous semblent peu ou pas satisfaisants :

Vos contacts avec la Caf en général...

7. Globalement, depuis 4 ans, vos contacts avec la Caf se sont : améliorés maintenus dégradés
Précisez en quoi vos contacts se sont améliorés ou dégradés :

8. Vous avez un interlocuteur privilégié à la Caf ? Oui Non, passer à la question suivante
• vous êtes en contact avec lui..... très souvent souvent parfois jamais
• cet interlocuteur est généralement..... accessible disponible compétent
Si vous avez identifié des dysfonctionnements, veuillez les préciser :

9. De quelle manière la Caf pourrait-elle améliorer sa relation avec votre organisme ?

Caf des Pyrénées-Orientales m 2012

La liste d'envoi du questionnaire a été constituée à partir d'une liste de gestionnaires bénéficiaires de prestations de services en 2012, ainsi que celle des bénéficiaires d'une subvention ou d'un conventionnement en 2011 ou en 2012.

73 partenaires ont répondu à ce questionnaire, soit un taux de réponse de 42% (contre 36% en 2008).

Le profil

→ Plus de la moitié des réponses concerne les associations et plus de la moitié des collectivités ont répondu

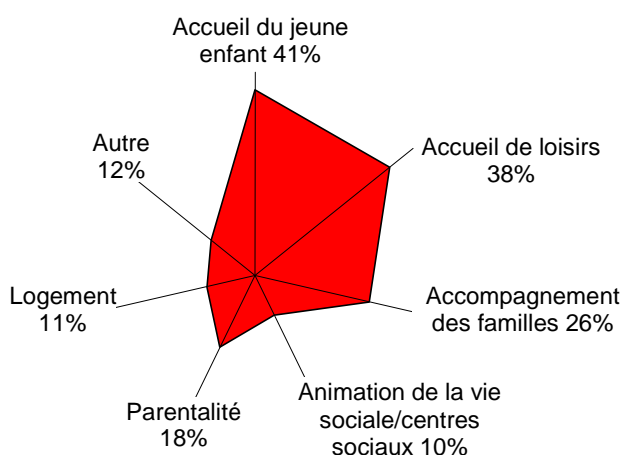
- Le taux de retours par rapport aux envois est de 42%. C'est un très bon résultat en progression de 6% par rapport à 2008. Les associations représentent 58% des réponses, cependant ce sont les collectivités et les entreprises (entreprises privée et hôpitaux) qui ont le plus participé avec un taux de retours de 50%.

| | Envois | % | Retours | % | Retours/Envois |
|---------------|------------|-------------|-----------|-------------|----------------|
| associations | 114 | 66% | 42 | 58% | 37% |
| collectivites | 54 | 31% | 27 | 37% | 50% |
| entreprises | 6 | 3% | 3 | 4% | 50% |
| non identifié | 0 | 0% | 1 | 1% | - |
| total | 174 | 100% | 73 | 100% | 42% |

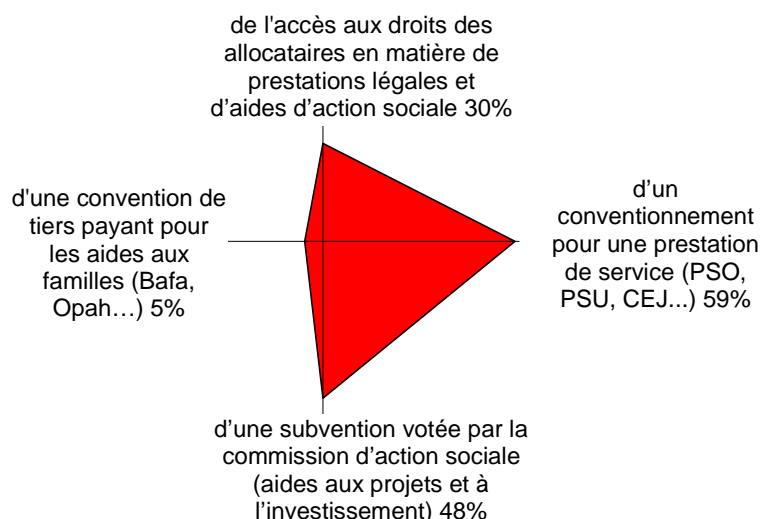
- La plupart des partenaires ayant répondu au questionnaire exercent dans les domaines suivants : l'accueil du jeune enfant (41%), l'accueil de loisirs (38%) et l'accompagnement des familles (26%). 49% exercent dans plusieurs domaines.
- Dans la plupart des cas les partenaires ayant répondu bénéficient du versement d'une prestation de service (59%) et/ou d'une subvention (48%).

Il est important de noter que parmi les partenaires ayant répondu, certains, pour l'essentiel des associations, ont également des relations avec le département des prestations légales dans le cadre du soutien à certains publics pour l'accès au logement, l'aide logement temporaire...

Vous exercez dans quel(s) domaine(s) :



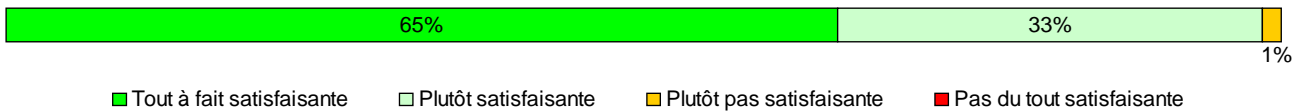
Vous entretenez des relations avec la Caf dans le cadre :



La perception générale de la Caf

→ 99% des partenaires sont satisfaits de la collaboration avec la Caf

De manière globale, vous pensez que la collaboration avec la Caf est :



- Le taux de satisfaction est très bon puisque 65% des partenaires ayant répondu se déclarent tout à fait satisfaits de leur collaboration avec la Caf et 33% plutôt satisfaits. Le degré de satisfaction est en progression de 3% par rapport à 2008 (95%).

Un seul partenaire se déclare plutôt insatisfait, il s'agit d'une association qui bénéficie d'une subvention traitée par l'action sociale et qui entretient également des relations avec le département prestations pour des problématiques logement de dossiers allocataires. L'insatisfaction concerne les échanges d'informations sur les dossiers allocataires.

→ Les missions et services de la Caf sont plutôt bien connus des partenaires

Dans le cadre de votre partenariat avec la Caf, vous diriez que vous connaissez :



- Les missions générales de la Caf sont bien connues pour 97% des partenaires contre 93% en 2008 (+4).

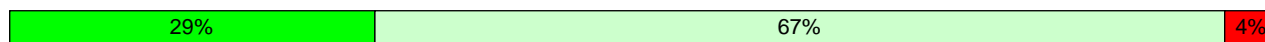
→ Peu de précisions concernant des aspects peu ou pas satisfaisants de la collaboration avec la Caf

- Seuls 4 partenaires se sont exprimés et ont pointé :
 - Un accès à l'information difficile (1 réponse) : « Informations à rechercher difficilement (sur quel site?) ».
 - Des difficultés liées à l'absentéisme compensées cependant par la mise en place de suppléances (1 réponse) : « Partenaire Caf pas remplacée pendant plus d'un an mais responsable hiérarchique très disponible ».
 - Des problèmes liés à la constitution de dossiers allocataires (2 réponses) : « Le n° partenaire ne nous permet pas de suivre un dossier, nous n'avons pas les informations nécessaires à la gestion du dossier »; « Problème d'orientation de la Caf vers les bons interlocuteurs ou informations erronées à l'accueil (ex. : orienter une personne de Canet vers le CCAS d'Argelès pour une instruction RSA!) ».

Les contacts avec la Caf en général

→ **96% des partenaires ont le sentiment que sur la période la qualité des contacts s'est maintenue, voire améliorée**

Globalement, depuis 4 ans, vos contacts avec la Caf se sont :



■ améliorés □ maintenus ■ dégradés

□ Pour les partenaires, les contacts se sont maintenus pour 67%, voire améliorés pour 29%. Par rapport à 2008 (amélioration 38% et maintien 62%), les résultats sont en baisse sans doute du fait d'un contexte de changements importants notamment dans le service des conseillers techniques territoriaux qui sont le plus en contact avec les partenaires (mutation d'agent, maternités, maladie).

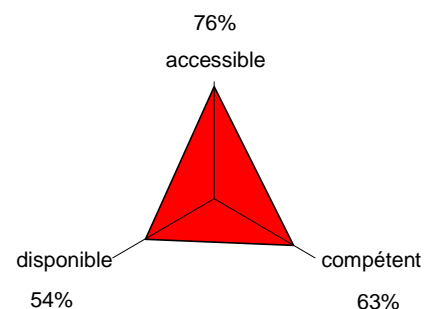
Parmi les causes d'amélioration, les partenaires sont une quinzaine à avoir apporté des précisions. Ils évoquent principalement :

- des rencontres plus régulières du fait de l'amélioration des relations, de la mise en place de nouveaux projets, du renforcement du contrôle sur place (5 réponses) : « *Les contacts que nous avions étaient déjà corrects mais se sont améliorés au fil des années à force de rendez-vous et de réunions* » ; « *De nouveaux projets ont permis des rencontres régulières* » ; « *grande disponibilité de notre conseiller de secteur* » ; « *Rencontre avec la personne en charge du contrôle sur place* » ; « *changement de responsable - relations plus suivies et humanisées* ».
 - la réalisation de nouveaux projets (3 réponses) : « *Le partenariat constant entre la ville et la Caf permet de faire éclore de nouveaux projets* » ; « *Développement et accompagnement de nouvelles actions* » ; « *Plus grosse demande de notre part, disponibilité des agents* ».
 - des réponses plus rapides, un meilleur accueil (3 réponses) : « *réponses par e-mail très rapides* » ; « *améliorées car nous avons très vite tous les renseignements de façon professionnelle et surtout avec un excellent accueil* » ; « *Amélioration de l'accueil téléphonique et accès aux dossiers par l'intermédiaire de CAFPRO* ».
 - la mise en place de réunions d'information (2 réponses) : « *Réunions annuelles très utiles...* » ; « *Réunions d'information avec une correspondante du service des interventions sociales* ».
 - une meilleure organisation (1 réponse) : « *Meilleure connaissance des responsables de nos dossiers et organisation des services* ».
 - une participation financière en hausse (1 réponse) : « *Stabilité du partenariat. Augmentation de la contribution financière des Caf* ».
- Seuls 3 partenaires interrogés estiment que les contacts se sont dégradés, il s'agit d'une association dont la subvention a été refusée, d'un partenaire se plaignant de l'absentéisme de son conseiller technique et d'une association spécialisée évoquant un problème de suivi de dossiers allocataires.

Votre interlocuteur privilégié est :

→ **86% des partenaires ont un interlocuteur privilégié**

- Parmi les partenaires qui ont un interlocuteur privilégié :
 - 80% sont souvent, voire très souvent, en contact avec lui.



- Parmi les 3 qualités ciblées : 76% des partenaires trouvent que leur interlocuteur est accessible, 63% le trouvent compétent et 54% disponible.
- 5 partenaires ont précisé des dysfonctionnements, il s'agit de :
 - manque de disponibilité des agents (2 réponses) : « *Pas remplacé mais des réponses à toutes mes questions avec d'autres interlocuteurs* » ; « *La Caf a muté notre contact à mi-temps sur la plate forme téléphonique, il est donc moins disponible* ».
 - dysfonctionnement de Caf Pro (1 réponse) : « *Caf Pro dysfonctionne parfois* »
 - des imprimés demandés plusieurs fois (1 réponse) : « *Réclamation d'imprimés déjà remplis et envoyés* ».
 - demande d'un interlocuteur privilégié pour des demandes Apl (1 réponse) : « *Peut-être un interlocuteur privilégié au niveau des demandes APL pour le centre maternel* ».

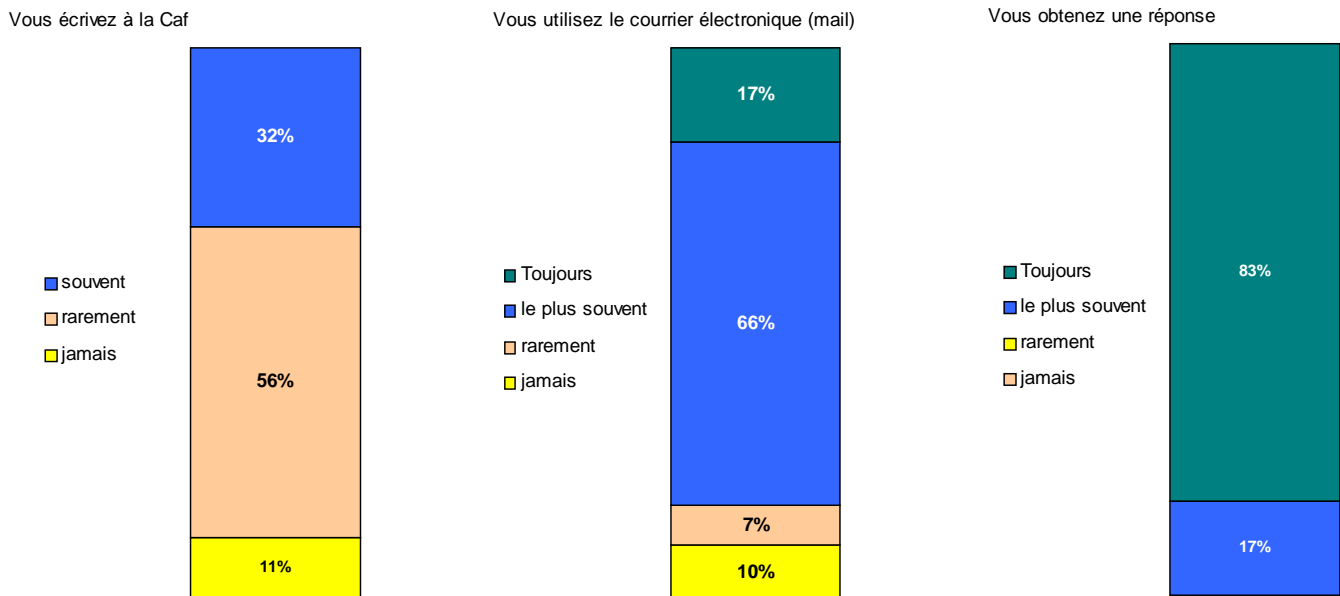
→ La Caf peut s'améliorer en ayant des relations encore plus régulières avec ses partenaires

- Une quinzaine de partenaires ont donné des pistes d'amélioration des relations avec la Caf :
 - Des rencontres plus régulières avec un agent Caf (6 réponses) : « *en ayant des rencontres régulièrement* » ; « *Peut-être elle pourrait nous interpeller tous les 6 mois pour bilan global! Cela serait un bon moyen de bien étayer nos demandes et les possibilités de la Caf* » ; « *En venant voir le travail que nous faisons "sur le terrain"* » ; « *Peut être à l'occasion de deux rencontres par an à l'occasion d'une réunion commune de travail* ».
 - Un interlocuteur privilégié pour des dossiers allocataires (4 réponses) : « *Notre Cest souhaiterait avoir un interlocuteur privilégié par rapport aux dossiers et familles (CAF PRO n'est pas un outil suffisant. Nous n'avons que le minimum)* » ; « *Avoir un interlocuteur privilégié dans le cadre du suivi de nos usagers* » ; « *Avoir un interlocuteur particulier* » ; « *Avoir plusieurs personnes ressources* ».
 - Un contact téléphonique direct pour des dossiers allocataires (2 réponses), il s'agit ici de partenaires contribuant à l'accès aux droits des allocataires qui ont des relations avec le département prestations : « *Désigner un interlocuteur privilégié pour les partenaires en ce qui concerne les prestations sociales, sans passer par la plate-forme* » ; « *Convention partenaire pour contact direct téléphonique* ».
 - Plus de réunions d'information (2 réponses) : « *Réunions d'information Caf - association - collectivité dans le cadre des délégations de service public concernant la gestion des Alsh* » ; « *Réunions d'informations* ».
 - Le bénéfice d'une convention pluriannuelle (1 réponse), c'est une demande d'un partenaire bénéficiant ayant sollicité une subvention Caf : « *En signant une convention pluriannuelle* ».

Les courriers

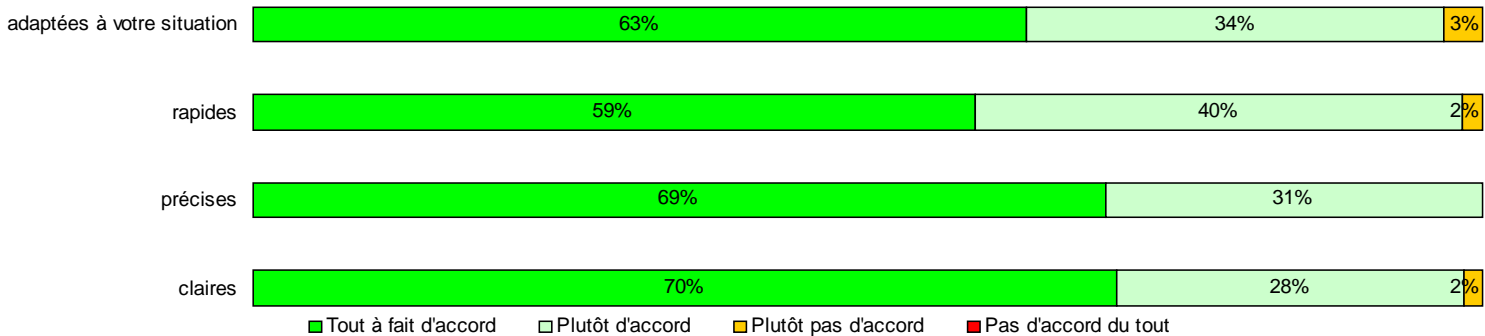
→ Les partenaires écrivent à la Caf le plus souvent par courriel et sont satisfaits des réponses

- Les partenaires écrivent peu à la Caf (56% rarement) et le plus souvent par courriel (83% le plus souvent ou toujours). La réponse des services est quasi systématique (83% toujours et 17% le plus souvent).



- Les réponses données sont de qualité : précises (100% d'accord), claires (98% d'accord) et adaptées à la situation (97% d'accord). A noter qu'en plus, elles sont rapides (98% d'accord).

Les réponses de la Caf aux courriers sont :



Les appels téléphoniques

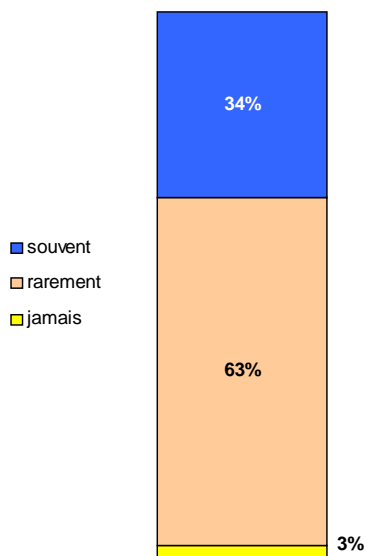
→ **Les ¾ des partenaires n'ont pas de difficultés pour contacter la Caf par téléphone et trouvent leur interlocuteur compétent**

- Les partenaires téléphonent plutôt rarement à la Caf (63%) et le plus souvent leur interlocuteur connaît leur dossier (93% dont 49% de toujours).

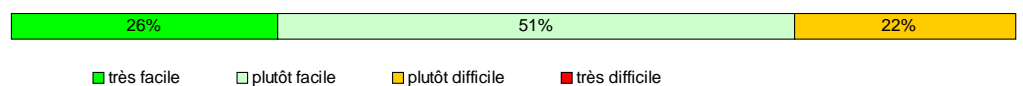
Seul un partenaire a le sentiment de n'avoir personne qui connaît son dossier. D'après les commentaires sur les contacts avec la Caf en général, il s'agit d'une association intervenant dans le domaine du logement qui éprouve des difficultés à recueillir des informations sur des dossiers allocataires.

- Cependant, ils sont 22% à éprouver des difficultés à contacter les services (22%).

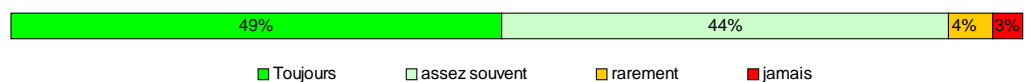
Vous téléphonez à la Caf



Téléphoner à la Caf c'est :



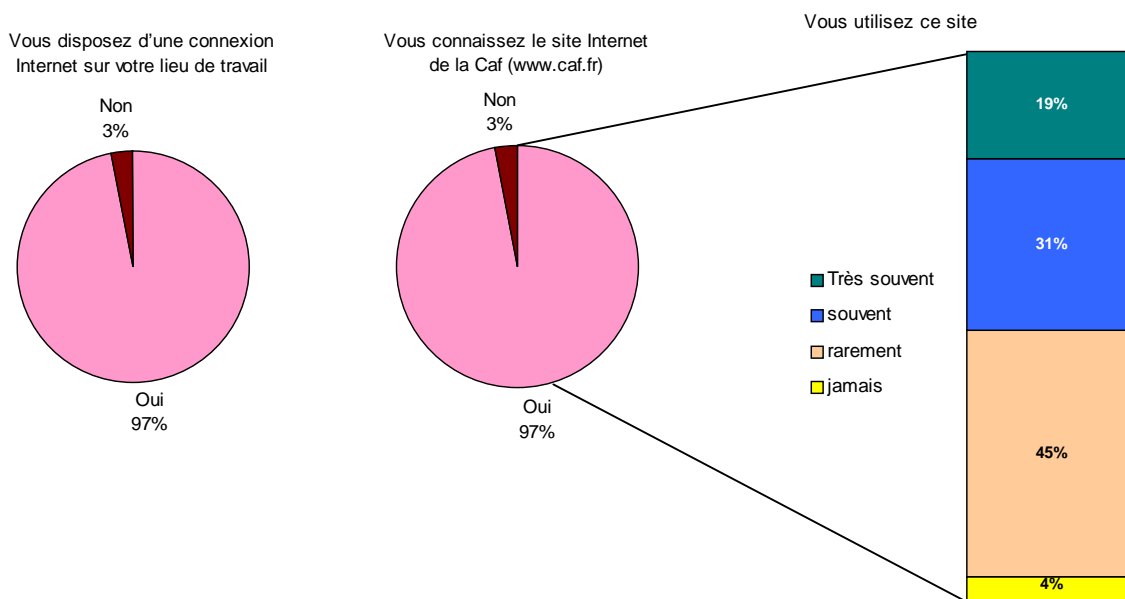
Quand vous téléphonez à la Caf, vous obtenez une personne qui connaît votre dossier :



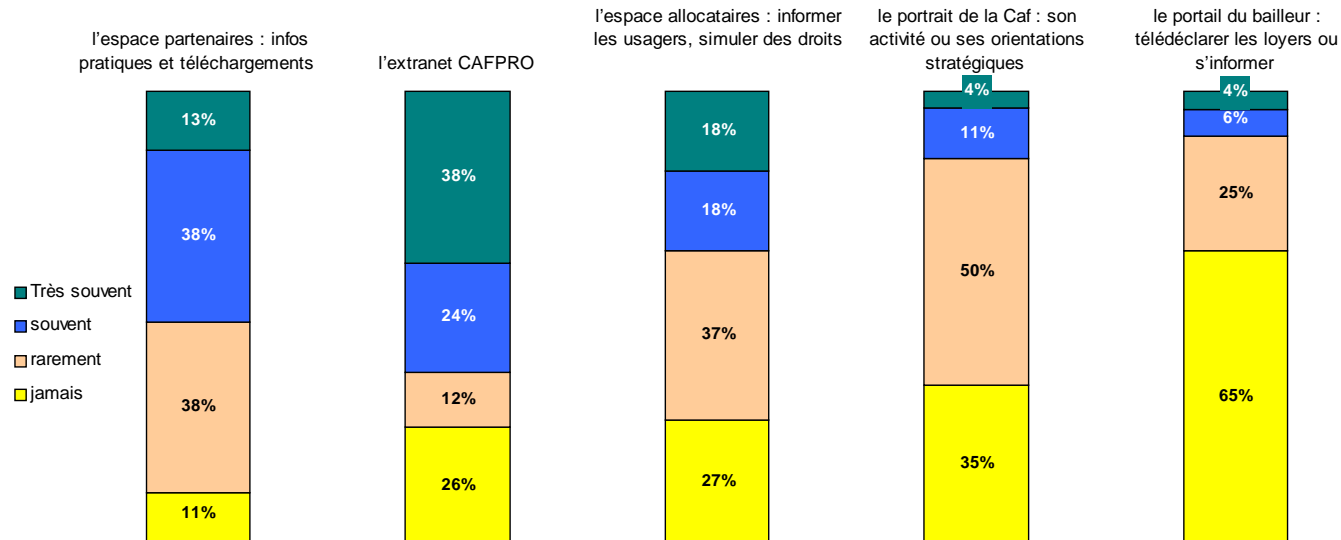
Les consultations Internet

→ **Quasiment tous les partenaires ont une connexion Internet professionnelle, ils connaissent le site « caf.fr » qui correspond à leurs besoins**

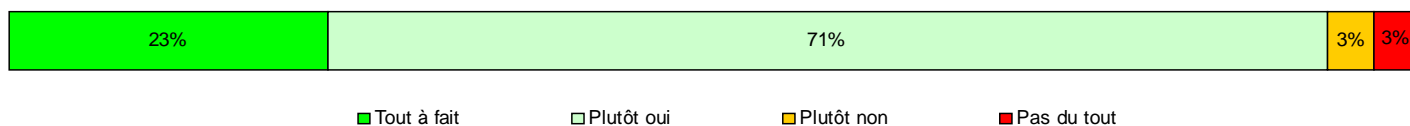
- ❑ La moitié des partenaires se connecte souvent sur le site « caf.fr », notamment pour consulter « Cafpro » (65% souvent) ou l'espace partenaires (49% souvent).
- ❑ Bien que le caf.fr corresponde aux besoins de 95% des partenaires, il subsiste des marges de progression (72% de plutôt satisfaits contre 22% de tout à fait satisfaits). Les 3 partenaires n'étant pas satisfaits (5%) n'ont pas indiqué leurs besoins ou attentes.



Vous utilisez ce site, pour consulter :



L'utilisation du Caf.fr répond-elle à vos besoins ?

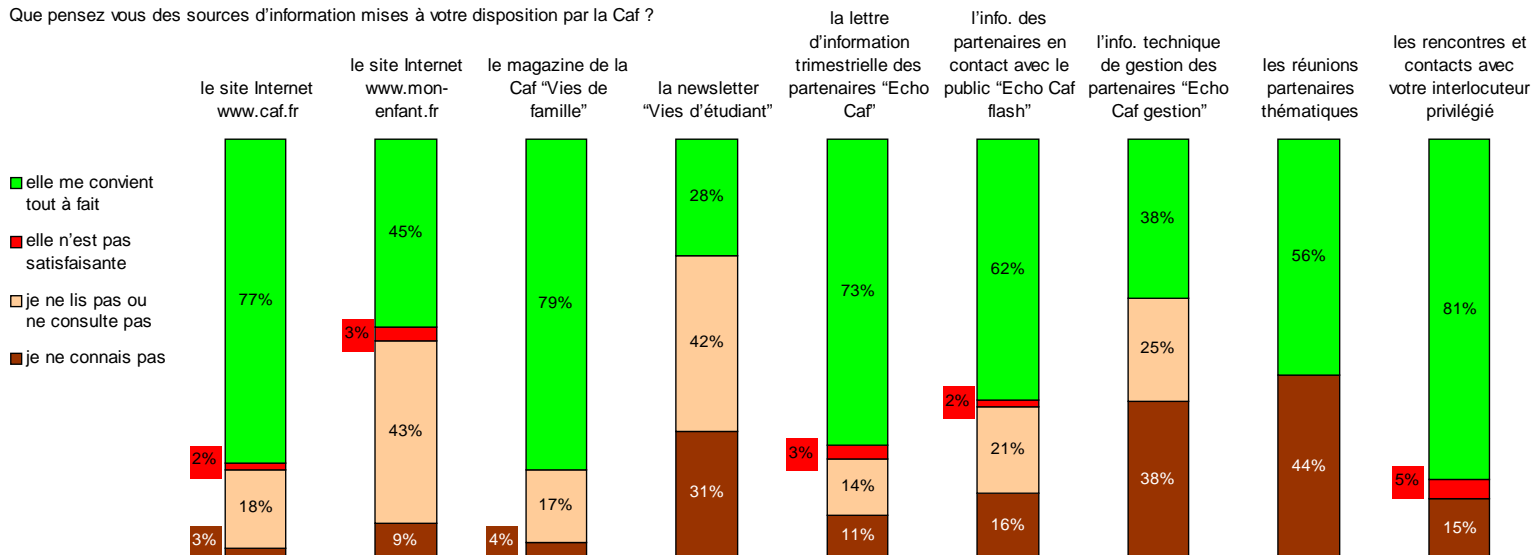


Les sources d'information

→ **Globalement, les sources d'information de la Caf qui sont mises à disposition des partenaires conviennent**

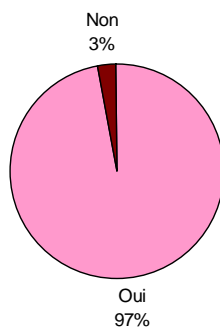
- Globalement, il y a très peu d'insatisfaction par rapport aux sources d'information Caf.
 - Le site Internet Caf et le magazine Vie de familles conviennent à une large majorité de partenaires (77% et 79%), très peu ne les connaissent pas.
 - Peu de partenaires ne connaissent pas le nouveau site www.mon-enfant.fr (9%).
 - Globalement, les publications de type « Echo Caf » conviennent et sont bien lues. Le nouveau Echo Caf gestion n'est pas encore bien repéré.
 - Les réunions et rencontres sont des vecteurs d'informations appréciés : les partenaires concernés sont totalement satisfaits pour les réunions thématiques et 81% de satisfaits pour les contacts avec l'interlocuteur privilégié.

Que pensez vous des sources d'information mises à votre disposition par la Caf ?

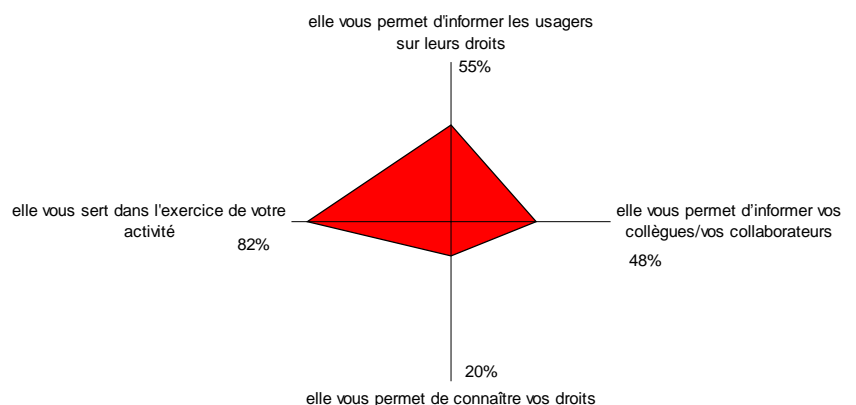


- Les partenaires sont 97% à apprécier l'envoi des supports par courrier électronique.
- Les informations Caf sont utiles : pour 82% dans l'exercice de leur activité, 55% pour informer les usagers...

Etes-vous satisfait par l'envoi des supports par courrier électronique (mail)?



Pour vous, quel intérêt présente l'information donnée par la Caf ?



Les dossiers

→ **Pour tous les partenaires, les dossiers sont traités de manière satisfaisante, la difficulté la plus fréquente est d'obtenir de l'information sur l'avancée des dossiers**

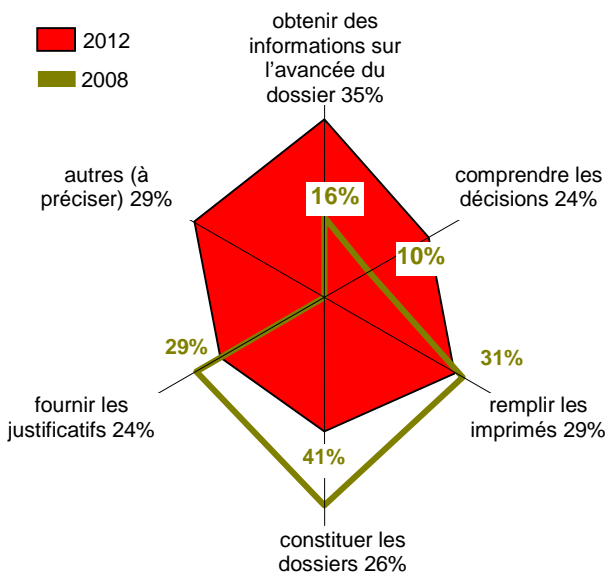
- 43% estiment que les dossiers sont toujours traités de manière satisfaisante et 57% le plus souvent. Aucun partenaire n'a répondu « rarement » ou « jamais ». Si globalement les résultats sont en hausse puisque pour tous les gestionnaires, les dossiers sont le plus souvent traités de manière satisfaisante, en revanche, le nombre de toujours satisfaits est en baisse de 11% par rapport à 2008.

Globalement, diriez-vous que vos dossiers sont traités de manière satisfaisante :

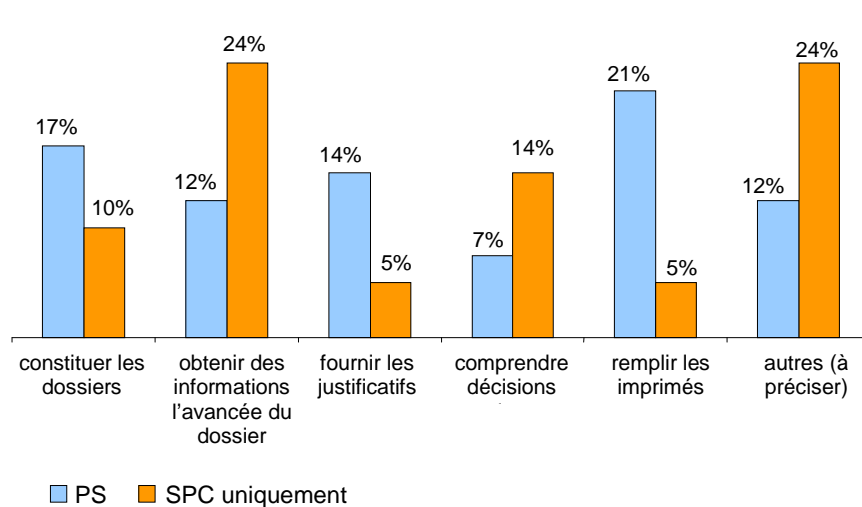


- Concernant les difficultés rencontrées, seule la moitié des partenaires s'est prononcée. Les résultats concernant les difficultés pour l'obtention d'informations sur l'avancée des dossiers sont en régression : 35% en 2012 alors qu'en 2008, avec 16%, c'était l'une des difficultés les moins pointées. Même constat pour la compréhension des décisions, item pour lequel le pourcentage est passé de 10% à 24%. A l'inverse, les résultats sont en progression pour les difficultés de constitution des dossiers : en 2008, 41% des partenaires en exprimaient, alors qu'en 2012, ils ne sont plus que 26%. Les résultats varient du simple au double selon que les partenaires bénéficient d'une prestation de service (PS) ou uniquement d'une subvention. Ils traduisent différents niveaux de complexité de la réglementation : pour les PS la réglementation nationale est complexe et les pièces à fournir nombreuses, en revanche pour les SPC, les simplifications opérées, du fait d'une réglementation locale, commencent à porter leurs fruits.

Vous rencontrez des difficultés le plus souvent pour :



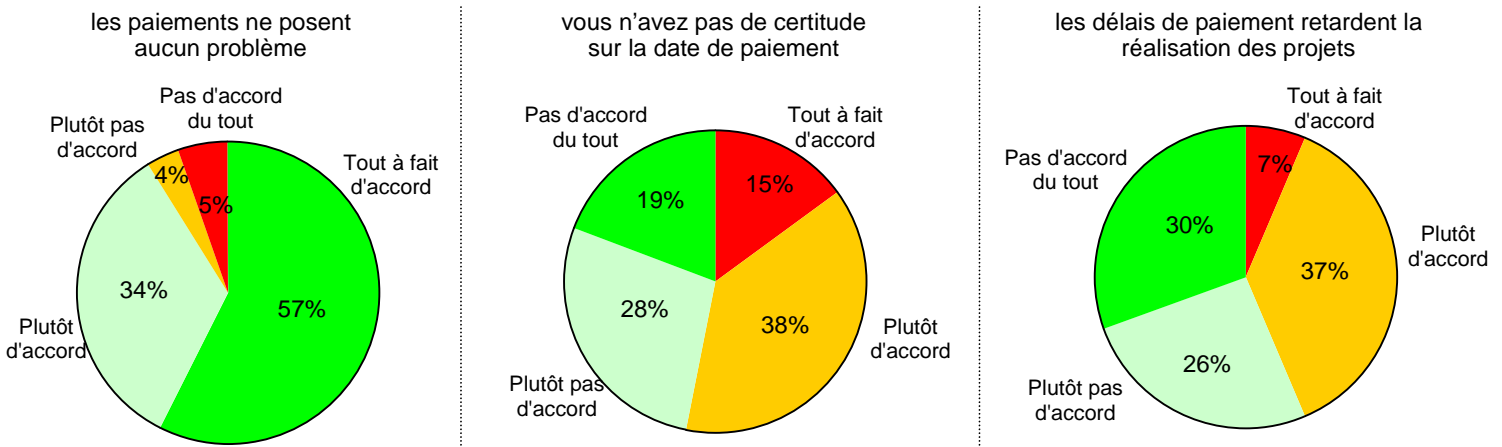
Vous rencontrez des difficultés le plus souvent pour :



- ❑ 7 partenaires ont exprimé d'autres difficultés :
 - La fréquence des documents à fournir (2 réponses) : « *Le temps de traitement est trop long* » ; « *Respecter les délais pour renvoyer les dossiers* ».
 - Des problèmes dans la gestion de dossiers allocataires (2 réponses) : « *Problématique suspension des droits ou départ d'un locataire (accès à un autre logement dans le mois)* » ; « *Dans le traitement des informations la domiciliation pour les dossiers de nos résidents n'est pas toujours bien prise en compte* ».
 - Les temps de traitement (1 réponse) : « *Le temps de traitement est trop long* ».
 - Autres difficultés (2 réponses) : « *Réglementation Caf en rapport avec les gens du voyage* » ; « *Uniquement centrée sur l'accueil* ».
- ❑ Les résultats varient du simple au double selon que les partenaires bénéficient d'une PS ou uniquement d'une subvention. Le plus gros écart concerne les difficultés pour remplir les imprimés : 21% pour les bénéficiaires d'une PS contre 5% pour les bénéficiaires d'une subvention (SPC) uniquement.

➔ **Globalement les paiements ne posent pas de problème pour 93% des partenaires cependant, beaucoup expriment une insatisfaction sur l'information et les délais de paiement**

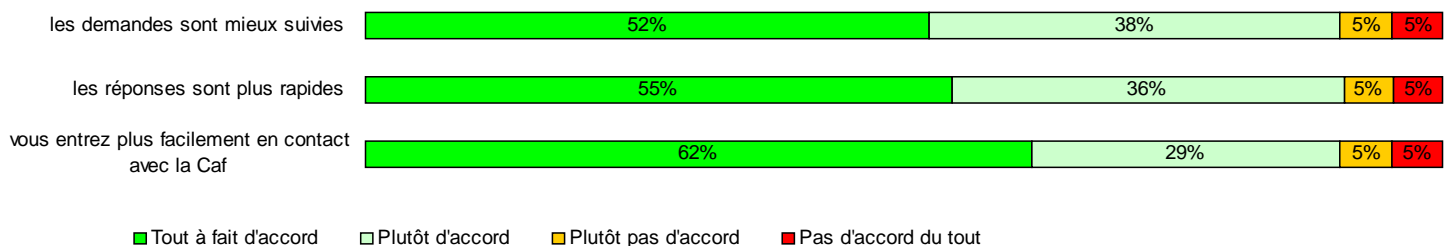
- ❑ Pour 93% des partenaires, les paiements ne posent pas de problèmes (58% tout à fait d'accord et 35% plutôt d'accord). Cependant, 53% expriment une incertitude sur les dates de paiement et 43% trouvent que les délais de paiement sont longs.



➔ **L'adresse mail « aides-partenaires-caf66@caf.fr facilite les contacts pour 90% des partenaires concernés**

- ❑ Les avis sont très positifs puisque 90% des partenaires sont également d'accord sur le fait que les contacts sont plus rapides et que les demandes sont mieux suivies. Seuls 2 partenaires sont plus réservés.

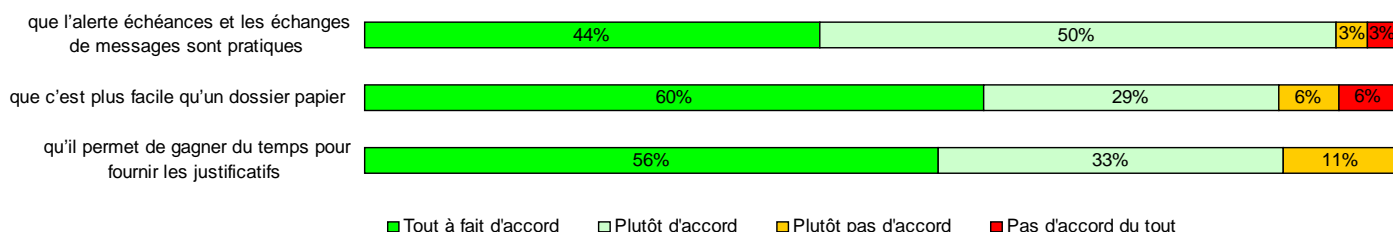
Vous utilisez l'adresse mail « aides-partenaires-caf66@caf.fr » et vous pensez que :



→ **89% des partenaires concernés estiment qu'utiliser l'appli Siej est plus facile que de remplir un dossier papier**

- Ils sont également 89% à trouver que cela permet de gagner du temps pour fournir les justificatifs, et 94% pensent que les alertes sur les échéances et les échanges de messages sont pratiques.

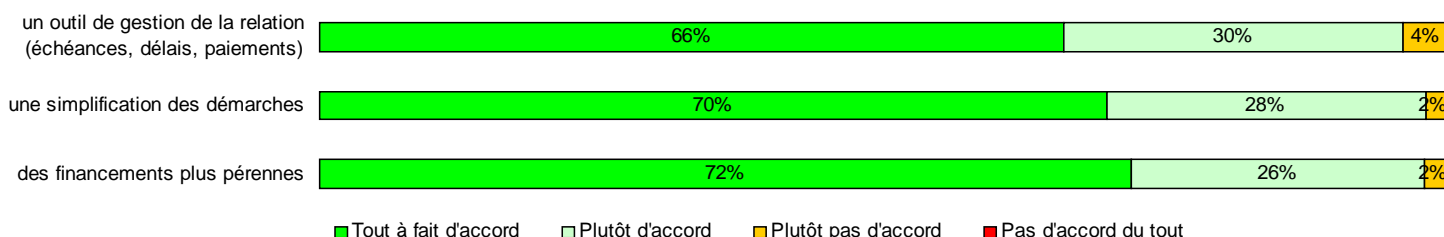
Vous utilisez Siej et vous pensez :



→ **Pour 98% des partenaires concernés, le conventionnement pluriannuel c'est l'assurance de financements pérennes et une simplification des démarches**

- 96% sont également d'accord sur le fait que ce document est aussi un outil de gestion de la relation (échéances, délais, paiements), et les taux de tout à fait d'accord proches de 70% sont à souligner.

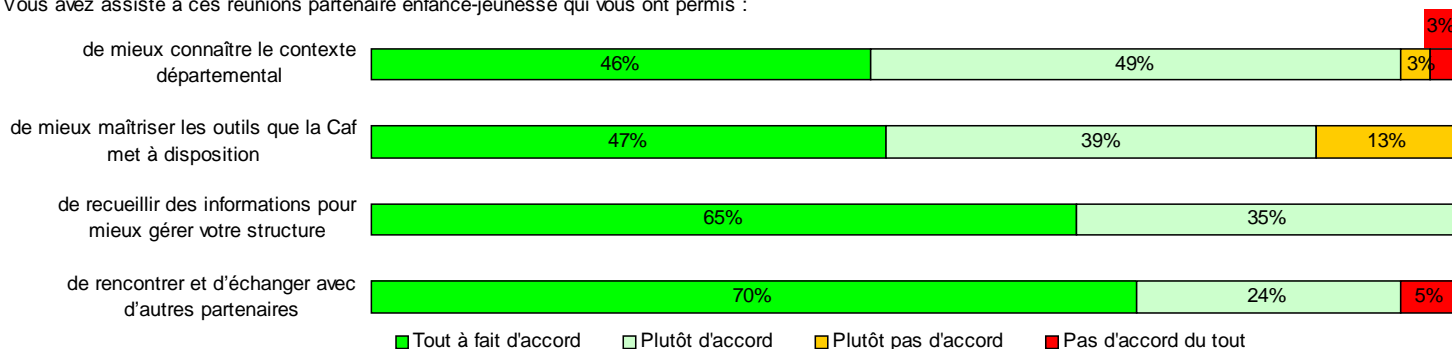
Vous diriez que les conventionnements pluriannuels représentent :



→ **Les réunions d'information des partenaires dans les domaines enfance et jeunesse sont très appréciées**

- Pour tous les partenaires concernés, ces réunions sont l'occasion de recueillir des informations permettant de mieux gérer leurs structures. Pour 94%, elles permettent également de rencontrer et d'échanger avec d'autres partenaires et de mieux connaître le contexte départemental. Pour 88%, c'est aussi l'occasion de mieux maîtriser les outils que la Caf met à disposition.

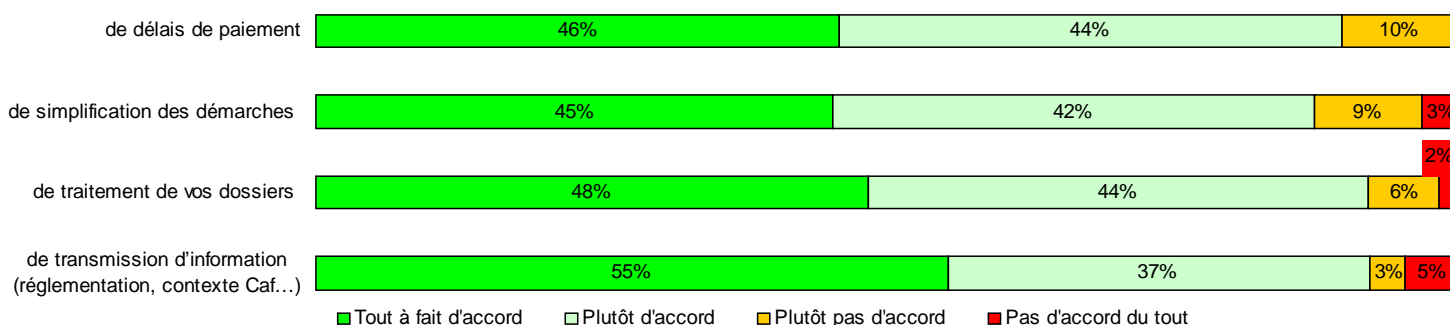
Vous avez assisté à ces réunions partenaire enfance-jeunesse qui vous ont permis :



→ **Depuis 4 ans, pour plus de 90% des partenaires concernés, la Caf a fait des progrès en matière de traitement des dossiers**

- Le taux de satisfaction le plus élevé concerne les progrès en matière de transmission d'information (55% de tout à fait d'accord et 37% de plutôt d'accord) 89% sont également d'accord sur le fait que les délais de paiement ont été réduits et 87% que les démarches ont été simplifiées.

Globalement, depuis 4 ans, vous pensez que la Caf a fait des progrès en matière :



- 15 partenaires ont apporté des précisions par rapport aux progrès réalisés:
 - Dans le traitement et le suivi des dossiers (8 réponses) : « *Nous n'avons pas de problèmes administratifs et les délais d'instruction des dossiers et les paiements sont courts* » ; « *Bonne réactivité, disponibilité, informations de qualité dans le traitement des dossiers Eaje. Bonne collaboration avec les services* » ; « *Facilité de l'emploi de l'outil informatique pour transmettre les informations* » ; « *Traitement des dossiers et conseils* » ; « *Prise en compte de la gestion et du suivi des accueils de loisirs* » ; « *Rapidité dans les réponses* » ; « *Planification des paiements* » ; « *Dans le traitement et le suivi des dossiers* ».
 - Par rapport aux collaborations avec les agents (6 réponses) : « *La mise en place d'un correspondant administratif et financier pour l'ensemble des dossiers de notre association* » ; « *2012 : les intervenants sont plus présents et plus à l'écoute des besoins...* » ; « *Relations beaucoup plus positives* » ; « *Disponibilité* » ; « *... je suis coordonatrice enfance-jeunesse depuis 2011 et l'accompagnement de la Caf est irréprochable* » ; « *je n'ai pas eu de problème de communication avec la Caf depuis la création de l'association* ».
 - Par rapport à l'information (1 réponse) : « *L'accès à l'information est plus clair et plus rapide* ».
- 4 partenaires ont apporté des précisions au regard de problèmes rencontrés sur le traitement des dossiers :
 - Des démarches administratives trop lourdes (2 réponses) : « *Les démarches sont toujours beaucoup trop lourdes...* » ; « *La sollicitation de la Caf auprès de notre collectivité demande un effort de gestion et de temps trop lourd (prévisionnels, les réalisations, les bilans, les questionnaires... le tout multiplié par le nombre de structures...)* ».
 - Des difficultés sur les dossiers allocataires (2 réponses) : « *Difficultés d'avoir des réponses sur les dossiers allocataires...* » ; « *Le rsa reste très compliqué concernant le montage de dossier, les justificatifs et les paiements par la suite quand la personne travaille* ».

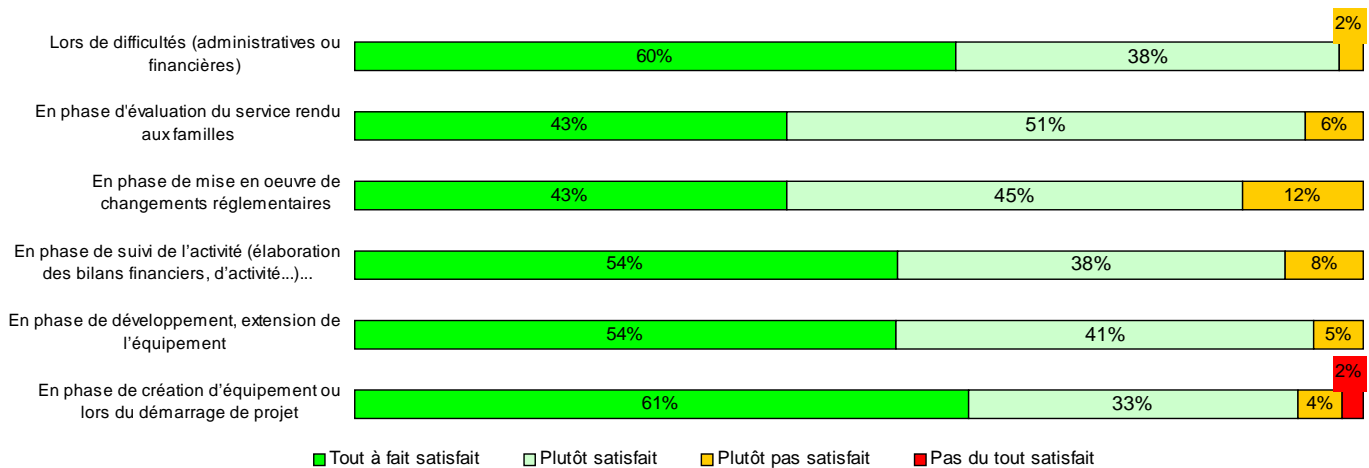
Le conseil technique

L'appréciation du conseil technique

➔ **Plus de 94% des partenaires concernés sont satisfaits des conseils apportés en phase de démarrage ou de suivi des projets ainsi que lors de difficultés**

- Globalement, le conseil est apprécié à tous les moments clés de l'activité des partenaires en particulier lors de difficultés ou en phase de création ou de démarrage de projets où plus de 60% des partenaires sont tout à fait satisfaits.
- C'est en phase de mise en œuvre de changements réglementaires que la satisfaction est la moins grande avec 12% de plutôt pas satisfaits.

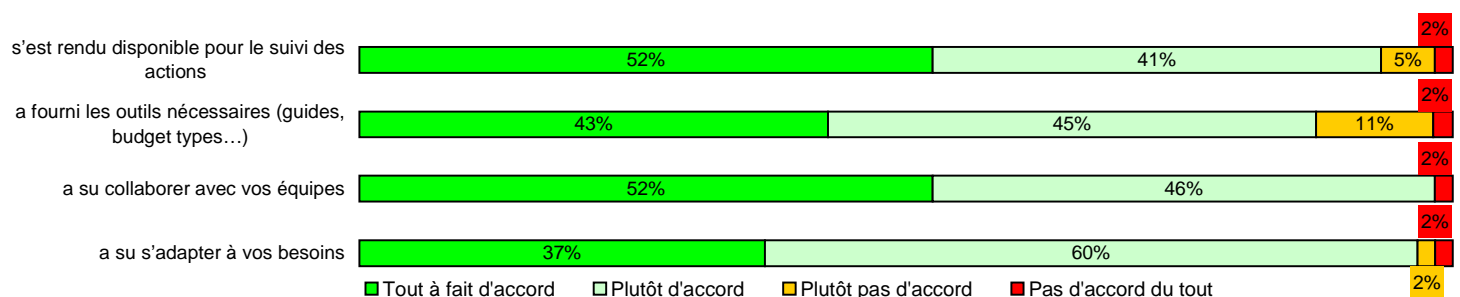
Votre appréciation sur l'information et le conseil apportés :



➔ **Plus de 97% des partenaires concernés, la Caf sait s'adapter à leurs besoins et sait collaborer avec leurs équipes**

- 7 partenaires n'ont pas le sentiment que la Caf ait su fournir les outils nécessaires (13% des réponses), c'est le moins bon résultat.

Avez vous le sentiment que la Caf :



→ **Les motifs d'insatisfaction ont pour cause les problèmes d'absentéisme**

- Sur 4 réponses aux motifs d'insatisfaction, 3 concernent des problèmes liés à l'absentéisme : « *périodes d'indisponibilité ont des répercussions sur le suivi des actions* » ; « *Quand ce conseiller n'est pas remplacé* » ; « *Non, mais la charge de travail pesant sur le conseiller technique fait craindre une moindre disponibilité à l'avenir* ». Enfin, un partenaire n'est pas satisfait du conseil technique notamment « *sur l'explication des projets sur l'équipement* ».

Les attentes des partenaires en matière d'accompagnement et d'outils

→ **Selon le rang de classement des attentes d'accompagnement, l'information sur la réglementation et les financements Caf arrivent en première position**

- Globalement, les attentes des partenaires sont classées comme suit :
 1. Information sur la réglementation et les financements Caf
 2. Diagnostic et études de besoins
 3. Conventionnement (contenu, obligations...)
 4. Gestion administrative et budgétaire (rapport d'activité, budget prévisionnel, compte de résultat...)
 5. Démarche d'évaluation au regard de la qualité du service rendu aux familles
 6. Elaboration du projet de la structure (règlement de fonctionnement...)
- En distinguant les bénéficiaires de prestations de service des bénéficiaires d'une subvention uniquement, les résultats diffèrent. Ci-dessous le top 3 :

Bénéficiaires d'une prestation de service

1. Information sur la réglementation et les financements Caf
2. Diagnostic et études de besoins
3. Démarche d'évaluation au regard de la qualité du service rendu aux familles

Bénéficiaires d'une subvention uniquement

1. Information sur la réglementation et les financements Caf
2. Conventionnement (contenu, obligations...)
3. Diagnostic et études de besoins

→ **Selon le rang de classement des attentes en matière d'outils, le calcul des droits arrive en première position**

- Globalement, les attentes des partenaires sont classées comme suit :
 1. Outils de calcul des droits
 2. Guide méthodologique (diagnostic, évaluation)
 3. Supports d'information technique sur la réglementation
 4. Outils financiers (budgets types, calcul du fond de roulement...)
 5. Guide pour remplir les dossiers
 6. Suivi de l'activité
 7. Guide concernant le fonctionnement (exemple : guide eaje)
- En distinguant les bénéficiaires de prestations de service des bénéficiaires d'une subvention uniquement, les résultats diffèrent. Ci-dessous le top 3 :

Bénéficiaires d'une prestation de service

1. Outils de calcul des droits
2. Supports d'information technique sur la réglementation
3. Guide méthodologique (diagnostic, évaluation)

Bénéficiaires d'une subvention uniquement

1. Outils de calcul des droits
2. Guide méthodologique (diagnostic, évaluation)
3. Suivi de l'activité

→ Peu d'autres attentes formulées si ce n'est l'accompagnement des projets, les outils et l'information sur l'avancée des dossiers

- Seuls 4 partenaires ont formulé des attentes que l'on retrouve dans les items des questions précédentes. Elles concernent :
 - les projets menés (2 réponses) : « *Quelques conseils pour améliorer la présentation de nos projets* » ; « *aide à la création de projet* ».
 - les outils (1 réponse) : « *partage de diagnostic et guide des aides financières* ».
 - l'information sur l'avancée des dossiers (1 réponse) : « *Non, plutôt des réponses plus rapides de la part de la Cnaf* ».