

L'utilisation du site Internet caf.fr : un rapport aux allocataires de plus en plus privilégié

Le développement de l'offre de service électronique revêt une importance majeure pour les services publics. Elle leur permet en effet de concilier la proximité induite par une offre de service en continu et des coûts de gestion moindres, l'utilisateur étant lui-même acteur d'un certain nombre d'opérations (recherche d'informations, consultation, mise à jour de son dossier etc.). Le caf.fr, site Internet de la branche Famille de la Sécurité Sociale, s'inscrit dans cette dynamique. Il est, de par son activité, un des principaux sites de la sphère publique française.



Parce qu'elle représente un enjeu fort de modernisation des services publics, d'amélioration de la relation de service et de régulation plus efficace des flux de contacts, l'offre Internet donne lieu à un investissement important de la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) en direction de ses allocataires. Depuis la mise en ligne de son site par la branche Famille, le recours des usagers au site caf.fr se confirme et s'amplifie. À la fin de l'année 2012, plus de la moitié (58 %) des allocataires avaient communiqué une adresse électronique à leur caisse d'Allocations familiales (Caf), contre 42 % en 2010 et 54 % avaient autorisé cette dernière à les contacter par courriel, alors qu'ils n'étaient que 31 % dans ce cas en 2010.

Ainsi, lorsque les allocataires ont été interrogés en 2011, dans le cadre d'une enquête nationale de satisfaction auprès de 71 000 allocataires, près des deux tiers d'entre eux ont affirmé s'être connectés à caf.fr au cours des 12 derniers mois. Ils privilégient notamment ce canal pour suivre leur dossier (56 %), obtenir une attestation de paiement (46 %), obtenir un formulaire, un renseignement sur un droit à prestation (41 et 38 %), ou déclarer un changement de situation (29 %). Il est notamment apparu qu'Internet constituait un vecteur de contact privilégié des allocataires dès lors que ce dernier offrait une alternative à d'autres modalités de contact. Les allocataires les plus réguliers des services électroniques sont les bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) et les étudiants bénéficiaires d'une aide au logement : ainsi, le tiers (33 %) des bénéficiaires de la Paje et 43 % des allocataires étudiants bénéficiaires d'une aide au

logement souhaiteraient effectuer toutes leurs démarches en ligne, contre 27 % de l'ensemble des allocataires.

Une offre de services élargie en 2012

Les usages de caf.fr sont à corréler avec l'offre elle-même. Ainsi, l'enrichissement de l'offre de services proposée depuis l'été 2012 a accru les flux sur ce média de communication.

En effet, au mois de juin 2012, la branche Famille a généralisé un site caf.fr rénové et enrichi. Ce site remanié en profondeur permet aux allocataires d'effectuer un certain nombre de démarches à distance, parmi lesquelles plusieurs téléprocédures (déclarer un changement de situation familiale ou professionnelle, déposer une demande d'aide au logement, déclarer ses ressources...). À l'issue d'une année pleine de fonctionnement de ce site rénové, il est possible de dégager les premières grandes tendances en termes de fréquentation.

Un site très visité

De par le trafic qu'il génère, le site caf.fr compte parmi les sites Internet français les plus importants. Selon le site de mesure d'audience Alexa.com (encadré 1), il se situe, selon les jours, entre le cinquantième et le soixante-dixième rang, tous sites confondus, et au second rang des sites relevant de la sphère sociale, le premier étant le site de Pôle emploi.

En moyenne, le site caf.fr reçoit 17 millions de visites mensuelles, et 13 millions de visiteurs, parmi lesquels 3,5 millions d'allocataires (Web) identifiés, sur les 11,5 millions d'allocataires que compte la branche Famille.

Chaque jour le site caf.fr reçoit en moyenne 559 000 visites. Le lundi est la journée où la fréquentation moyenne est la plus importante [(691 000 visites) (graphique 1)], avec 18 % des visites de la semaine concentrées sur cette seule journée. Le trafic décroît ensuite au fil des jours, jusqu'au week-end, en particulier le dimanche (331 000 visites en moyenne) où le volume de visites est deux fois plus faible que le lundi (graphique 2).

Les tranches horaires les plus chargées correspondent à la période 9 heures - 16 heures (graphique 3). Ainsi, au cours du mois de juin 2013, elle concentre près de 57 % des accès quotidiens. La tranche 20 heures à minuit comptabilise 17,5 % des accès et la tranche 1 heure à 6 heures, 3 % pour la même période. La durée moyenne d'une visite journalière (au cours du mois de juin 2013) est de cinq minutes, au cours desquelles, l'internaute a consulté un peu moins de quatre pages (source Awstats, pour le mois de juin 2013).

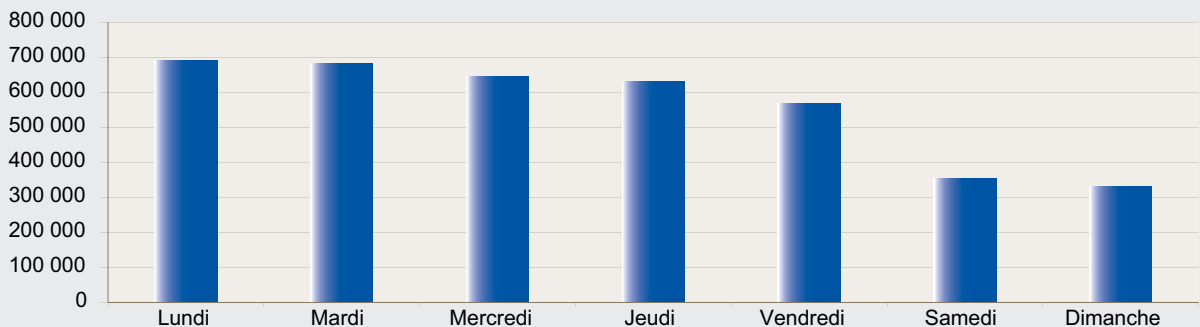
La fréquentation mensuelle met en évidence deux pics d'affluence, au mois d'octobre 2012 et au mois de janvier 2013 (graphique 4). Le mois de janvier correspond à la période de révision des droits, notamment pour l'ensemble des allocataires ayant une prestation sous condition de ressources en raison du changement d'année de référence pour les revenus pris en compte. Le mois d'octobre combine la fin de la rentrée universitaire, les étudiants devant obligatoirement accomplir leurs démarches en ligne, et la campagne annuelle des ressources, pour les allocataires dont les ressources n'ont pas pu être connues à la suite de l'échange avec l'administration fiscale et qui, devant déclarer leurs ressources à leur Caf, recourent à la téléprocédure du caf.fr.

Les métriques utilisées

Le classement d'Alexa.com
Ce classement, qui appartient au groupe Amazon.com, repose sur une mesure de trafic observé sur une période d'un mois. Ce trafic mensuel répond à une combinaison de nombre de visiteurs quotidiens moyen et du nombre de pages vues au cours du mois précédent. Comme toutes les métriques de trafic Internet, elle est critiquable. Néanmoins, elle est identique pour l'ensemble des sites et permet une mesure de l'évolution dans le temps.

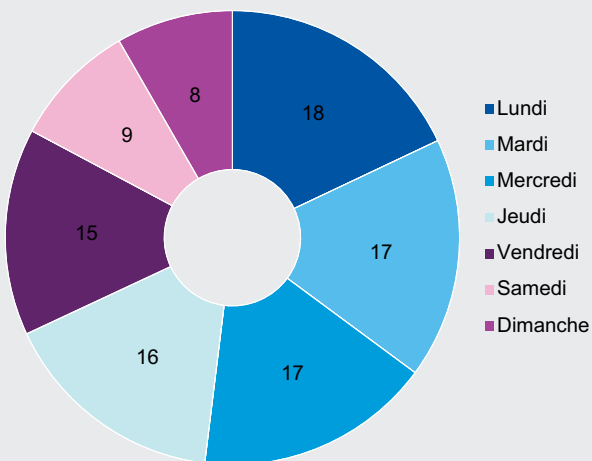
L'analyse des journaux journaliers de connexion au site caf.fr
L'utilitaire de mesure de trafic sur les serveurs Web utilisé est Awstats distribué sous licence Gnu General Public License. Le nombre de *visites* correspond au nombre d'adresses IP distinctes dans un délai de 30 minutes enregistrées sur le site au cours de la période de référence (journée, semaine, mois et année).
Le nombre de *visiteurs* correspond au nombre d'adresses IP distinctes enregistrées sur le site Web au cours de la période de référence.
Le nombre d'*allocataires Web* correspond au nombre de matricules distincts enregistrés sur caf.fr au cours de la période de référence. Il s'agit donc d'allocataires qui se sont identifiés.

Graphique 1 - Nombre moyen de visites sur le caf.fr selon le jour de la semaine



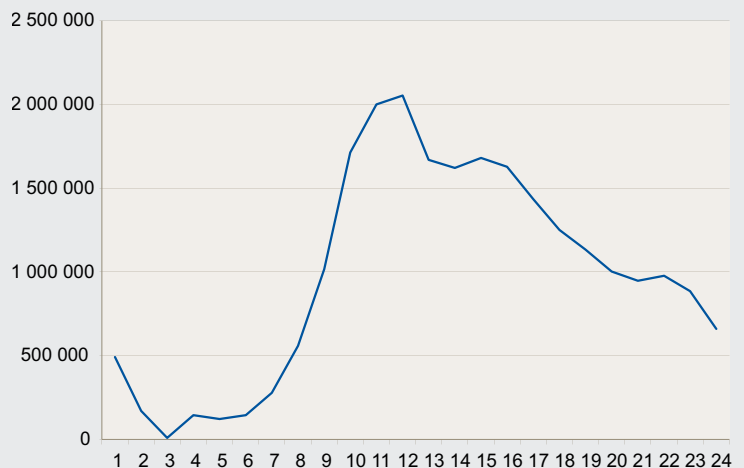
Sources : Dser - données issues du caf.fr. Période : juin 2012 à juin 2013.

Graphique 2 - Part du trafic (visites) du caf.fr par jour de la semaine (en %)



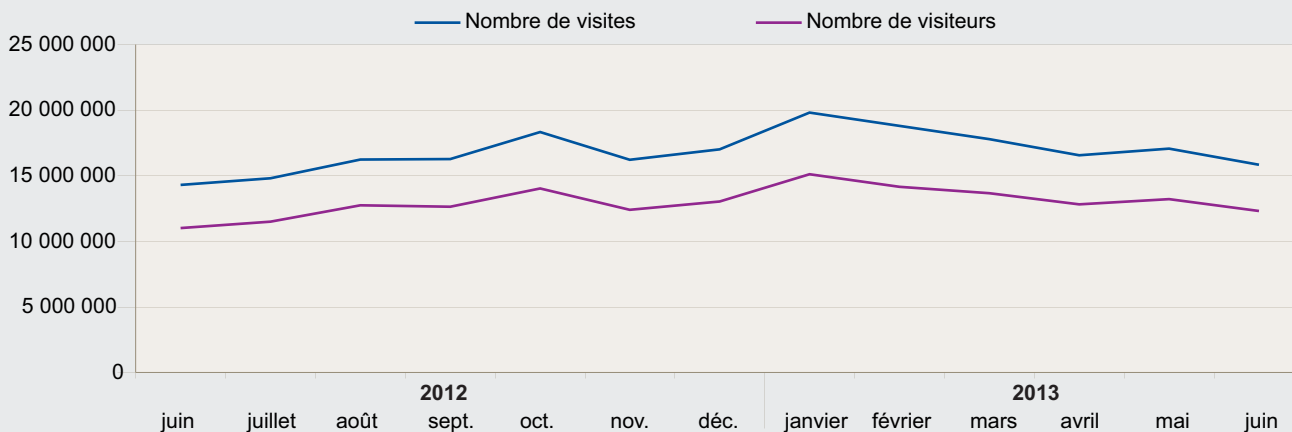
Sources : Dser - données issues du caf.fr. Période : juin 2012 à juin 2013.

Graphique 3 - Nombre de pages du caf.fr vues selon l'heure dans la journée



Sources : Dser - données issues du caf.fr. Période : juin 2013.

Graphique 4 - Nombre de visites et de visiteurs du caf.fr par mois



Sources : Dser - données issues du caf.fr. Période : juin 2012 à juin 2013.

Plus finement encore, on constate de fortes affluences les débuts de mois, les deux ou trois jours qui précèdent ou suivent le cinquième jour du mois, date à laquelle les prestations versées par les Caf sont créditées sur les comptes bancaires des allocataires.

La fréquentation du site au regard de son offre de service

Depuis la refonte du site en juin 2012, les internautes ont la possibilité non seulement d'y consulter leur dossier en ligne mais aussi d'y réaliser des simulations de droits (encadré 2), d'y effectuer des demandes de prestations en ligne ou encore de déclarer leurs principaux changements de situation familiale ou professionnelle par téléprocédure.

La consultation du dossier allocataire

La possibilité offerte aux allocataires d'accéder à tout moment aux informations relatives à leur compte connaît un succès indéniable, si l'on se réfère au trafic induit par cette fonctionnalité. En effet chaque mois, caf.fr enregistre en moyenne 14 millions d'authentifications réussies à la rubrique « Mon compte », soit 473 000 par jour, avec un pic au mois de janvier, à près de 18 millions. Rapportée aux 3,5 millions d'allocataires identifiés cette fréquentation correspond à quatre connexions en moyenne par allocataire par mois. Les deux rubriques les plus consultées sont « Ma situation détaillée », 18,5 millions et « Mes paiements », 9,5 millions d'accès moyens mensuels. Les rubriques « Mes courriers » et « Mes démarches » enregistrent également un trafic significatif, respectivement 6,6 et 4,6 millions d'accès. Quant à l'accès à la rubrique « Mes ressources », elle se caractérise par sa saisonnalité. En moyenne, elle draine entre 300 000 et 500 000 accès par mois qui atteignent plus d'un million, au mois janvier.

ENCADRÉ 2

Les fonctionnalités offertes par le caf.fr

Après sa refonte en juin 2012 le site caf.fr se caractérise par un enrichissement conséquent de son offre de service permettant aux allocataires, voire aux non allocataires, d'effectuer certaines démarches à distance. Il offre trois grands types de services :

- des simulations de droits ;
- des téléprocédures de demandes de prestations et de signalement de changements de situations ;
- une consultation du dossier allocataire via l'accès à son compte.

Les simulations de droits

Trois simulations de droits sont proposées par le site caf.fr. Elles permettent d'estimer un éventuel droit :

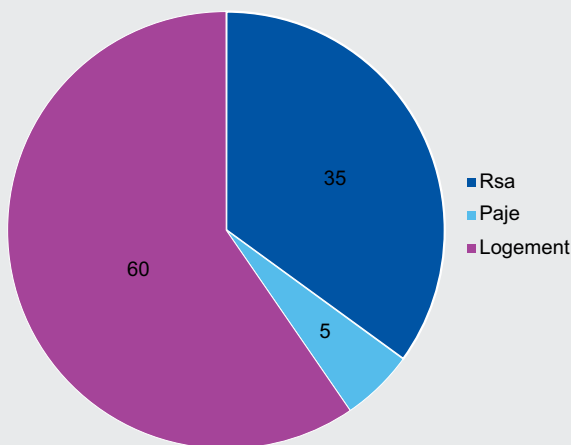
- à une aide au logement : aide au logement à caractère familial (Alf), aide au logement à caractère social (Als) ou aide personnalisée au logement (Apl) ;
- au revenu de solidarité active (Rsa) ;
- à la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

Les téléprocédures

Sept téléprocédures sont proposées par le site caf.fr :

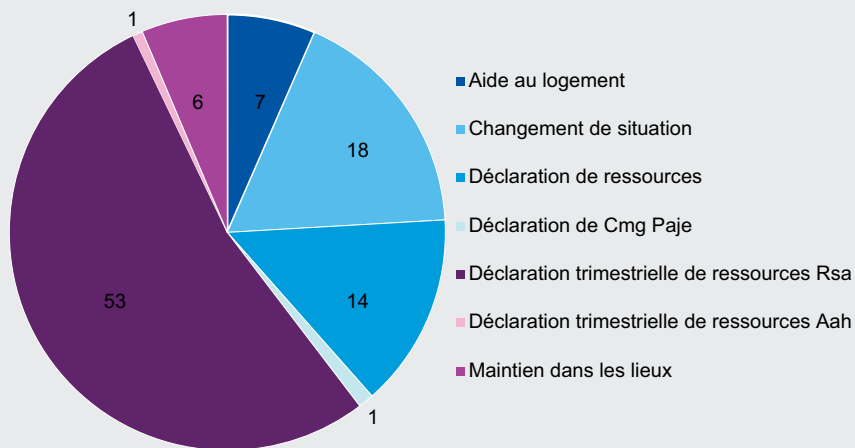
- la déclaration de ressources trimestrielles pour les bénéficiaires du Rsa ;
- la déclaration de changement de situation ;
- la déclaration annuelle de ressources ;
- la demande d'aide au logement. Pour les étudiants, elle ne peut être effectuée que par caf.fr ;
- la déclaration de maintien dans les lieux, pour les étudiants ;
- la déclaration du complément mode de garde (Cmg) de la Paje ;
- la déclaration trimestrielle de ressources pour les bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (Aah).

Graphique 5 - Répartition des simulations abouties sur le caf.fr, selon la prestation traitée (en %)



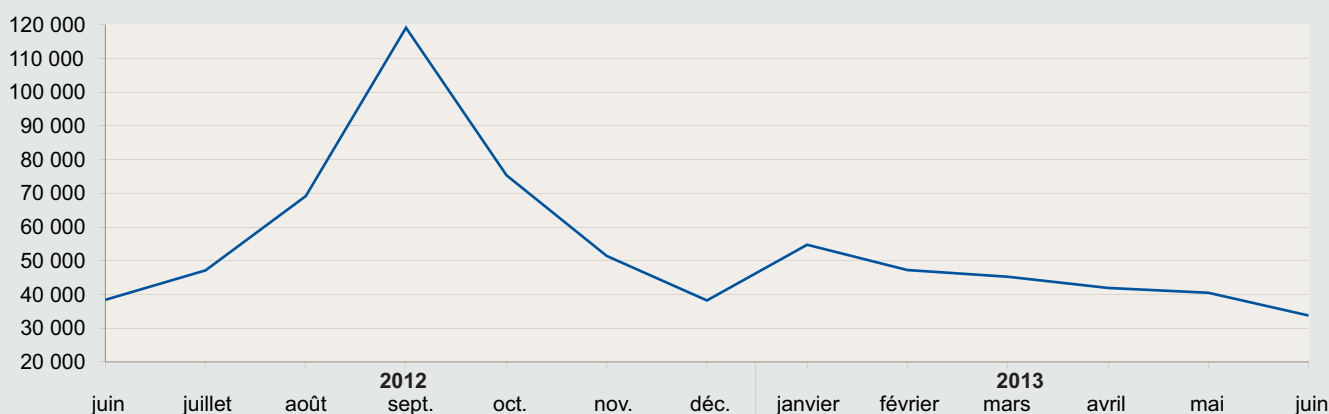
Sources : Dser - données issues du caf.fr. Période : juin 2012 à juin 2013.

Graphique 6 - Répartition des téléprocédures validées (en %)



Sources : Dser - données issues du caf.fr. Période : juin 2012 à juin 2013.

Graphique 7 - Nombre de téléprocédures de demandes d'allocation logement abouties par mois



Sources : Dser - données issues du caf.fr. Période : juin 2012 à juin 2013.

ENCADRÉ 3

La téléprocédure « changement de situation »

Cette téléprocédure permet à l'allocataire de signaler à la caisse d'Allocations familiales (Caf) plusieurs types d'évènements :

- changement de situation de famille ou de composition familiale ;
- déclaration de grossesse ;
- changement d'adresse ;
- changement de coordonnées de contact ;
- changement de situation professionnelle ;
- changement de coordonnées bancaires.

Une téléprocédure validée correspond à l'activation, par l'internaute, du bouton « valider » au terme de la téléprocédure, signifiant qu'il a terminé et validé sa démarche en ligne.

Les simulations de droits

En moyenne, sur la période observée, un peu plus de trois millions de simulations sont conduites à leur terme (jusqu'à l'affichage d'un résultat) chaque mois. 60 % de ces simulations portent sur les droits à une aide au logement (graphique 5), avec des pics au cours des mois d'août à octobre correspondant à la période où les étudiants en recherche d'un logement pour la rentrée cherchent à estimer le montant de l'aide à laquelle ils pourraient prétendre, au vu de leur situation et des perspectives de logement qui s'offrent à eux.

L'usage des téléprocédures

Sur l'ensemble de la période observée, on dénombre en moyenne 787 000 téléprocédures validées mensuellement par un internaute. Plus de la moitié d'entre elles correspondent à des déclarations trimestrielles de ressources Rsa, 439 000 en moyenne par mois (graphique 6). Sur la période observée, 43 % des déclarations trimestrielles Rsa ont été effectuées par cette téléprocédure. Cette moyenne ne rend pas compte de la progression observée en un an puisque ce taux est passé de 36 % en juin 2012 à 48 % en juin 2013. Ensuite viennent les changements de situations, à hauteur de 18 %, 145 000 en moyenne par mois.

La téléprocédure « maintien dans les lieux » (6 % de l'ensemble des téléprocédures) se caractérise par sa saisonnalité. Elle se concentre essentiellement sur les mois de juin et juillet (graphique 7), période où les étudiants conservant leur

logement pendant l'été le déclarent à la Caf en vue de maintenir leur droit à l'aide au logement pendant la période de vacances. Le volume de téléprocédures « maintien dans les lieux » enregistré au mois de juin 2013 est deux fois plus important que celui observé en juin 2012 (112 400 contre 53 200).

La téléprocédure de demande d'aide au logement connaît également un pic saisonnier au mois de septembre, induit par la rentrée universitaire. Un second pic, plus bas, existe en janvier. Là encore, la révision des conditions de ressources à cette date peut expliquer cette saisonnalité.

Ces données de trafic élevées, et dans l'ensemble assez régulières, hors évènements saisonniers, attestent de l'intérêt porté par les allocataires aux services offerts par le caf.fr.

La branche Famille poursuit l'enrichissement et l'optimisation de son site, dans un double objectif, accroître une offre de service répondant aux attentes des allocataires et, partant, réduire ses flux de contacts notamment à l'accueil physique. Ainsi, la convention d'objectif et de gestion (Cog) nouvellement signée, couvrant la période 2013 / 2017, prévoit que l'ensemble des procédures que peuvent être amenés à réaliser les allocataires pourra faire l'objet de démarches dématérialisées. Elle porte l'ambition d'une part de conforter le site caf.fr comme point de contact principal et d'autre part de privilégier une relation de service « 100 % dématérialisée ».

Dans ce cadre, dès l'automne 2013, une offre mobile (smartphones et tablettes) viendra compléter l'accès aux rubriques du compte allocataire.

Bernard Pélamourgues ■

Cnaf - Dser

Directeur de la publication
Daniel Lenoir
Directrice de la rédaction
Christine Chambaz
Rédactrice en chef et abonnements
Lucienne Hontarrede
Maquettiste
Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr
Tél. : 01 45 65 57 14

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle
75685 Paris Cedex 14
Tél. : 01 45 65 52 52
N° ISSN : 1638 - 1769

■ Pour en savoir plus

- Le Tiec M. et Vérité C., 2012, *Les comportements et attentes des allocataires, Enquête de satisfaction 2011, Dossier d'études*, n° 154.
- Paris H. et Vérité C., 2011, *Écouter les allocataires pour améliorer la qualité de service, l'e-ssentiel*, n° 113.