

BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES PARTENAIRES 2024 : les résultats !

Nous remercions l'ensemble de nos partenaires pour le temps consacré à l'enquête, lancée en septembre dernier. Votre participation nous a apporté de précieuses informations quant à vos attentes et à la façon dont nous pouvons améliorer notre service.

Le profil des répondants



Le BSP a mobilisé **257** de nos partenaires (225 en 2023).



La majorité de ces partenaires sont issus des collectivités territoriales (25%) et des équipements de services aux familles.



16 % d'entre-eux interviennent à l'échelle départementale et 28 % à l'échelle de TPM.



Les acteurs de la Petite Enfance et de la Jeunesse sont les plus représentés.

Votre satisfaction globale



Un taux de satisfaction globale de 

3,26 sur 4

Une satisfaction globale en nette amélioration depuis 2022.



80 %

des répondants se déclarent satisfaits de la qualité de leur partenariat avec la Caf.



+2 points
comparé à 2023.

Enfin, vous êtes **88 %** à estimer que

la Caf du Var est au rendez-vous de ses engagements
contre 64% en 2023.

Ce que vous nous avez dit et vos attentes prioritaires



Les modes de contacts et les réponses apportées



83 %

des répondants se disent satisfaits de la réponse apportée à leur demande.



+8 points

comparé à 2023

Si la satisfaction a doublé pour les partenaires d'accès aux droits avec 68 % de partenaires satisfaits vs 34 % en 2023, elle reste inférieure à celle des autres catégories de partenaires.



Les référentiels de service à destination des partenaires d'accès aux droits restent peu connus.



L'information, la communication et l'accompagnement



88 %

de satisfaits

Une communication plus en adéquation avec les attentes des partenaires.

Un besoin de davantage de pro-activité et de réactivité dans les informations comme dans les réponses aux sollicitations.

2 supports phares

avec les meilleurs taux de satisfaction.



Les webinaires

90 %



Le Flash Info Partenaires

83 %



51 %

des répondants ont déjà assisté à une formation proposée par la Caf.

Avec un taux de satisfaction global de : **95 %**





Le partenariat avec la Caf du Var

82 %

des répondants ont été informés des orientations stratégiques (via le flash info, les webinaires...).



+70 %

nos missions, nos champs d'intervention et nos offres de service.



L'organisation de la Caf et ses offres populationnelles demeurent peu ou non connues par près de la moitié des répondants.

77 % ← vous êtes → **52 %**

à connaître la démarche Caf & Co et 14% à vous y engager régulièrement.

à connaître l'application Tipi et 22 % à l'utiliser régulièrement.



Tipi

La tribu de tous les parents



Près de 80 %

des partenaires estiment que les CTG ont permis de renforcer le travail collaboratif (83%) et d'améliorer la couverture territoriale des services aux familles (78%).



Les aides financières aux partenaires

71 %

des partenaires ont déjà bénéficié d'une subvention de la Caf du Var.



92 %

sont satisfaits de la mise en place de Démarches Simplifiées.

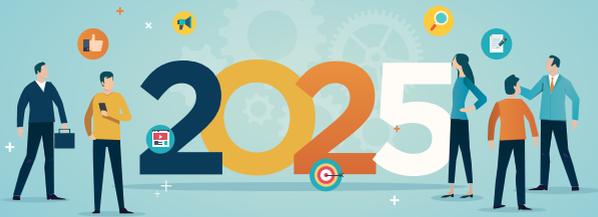


24 %

ont bénéficié d'un rendez-vous des droits. Ce dispositif est largement plébiscité par nos partenaires avec 91 % de satisfaits.



Une simplification des financements reste très attendue notamment au niveau de la multiplicité des appels à projets et du co-financement.



Les 4 grands axes d'amélioration engagés

- A** Tous les partenaires
- B** Les partenaires d'accès aux droits
- C** Les gestionnaires de structures financées par la Caf
- D** Les partenaires institutionnels



La poursuite de l'accompagnement des nouveaux partenaires dans une logique « parcours » avec des rendez-vous des droits partenaires.



L'amélioration des délais de réponse tous canaux de contact confondus.



La simplification et la dématérialisation des démarches.



Une communication toujours plus ciblée grâce au nouveau site web partenaires.



Le nouveau site dédié aux partenaires de la Caf du Var www.caf83-partenaires.fr