



Enquête de Satisfaction
CESU CHEQUE DOMICILE
Aide à la parentalité 6 – 12 ans

MINEFI

Janvier 2018

1	Objectifs et méthodologie	3
2	Information sur le dispositif CESU	6
3	Recours au Service Client CHEQUE DOMICILE	10
4	Constitution et suivi du dossier CESU	13
5	Utilisation des CESU	17
6	Les échanges	22
7	Satisfaction des bénéficiaires	25
8	Synthèse et préconisations	31
9	Annexe	35

1. Objectifs et méthodologie

Dans le cadre de sa politique d'accompagnement à la parentalité, le Secrétariat Général des Ministères Economiques et Financiers propose depuis Février 2015 une prestation Chèques Emplois Service Universels (CESU) « Aide à la parentalité 6 –12 ans ». Ouverte dès février 2015 aux régions Nord-Pas-de-Calais, Rhône-Alpes et Ile-de-France, la prestation a été déployée progressivement à l'ensemble du territoire jusqu'en juillet 2015.

Depuis, le groupe Up, émetteur du CESU CHEQUE DOMICILE, et le Secrétariat Général des Ministères Economiques et Financiers se sont engagés dans une démarche d'amélioration du dispositif en menant un baromètre annuel de satisfaction auprès des bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6 –12 ans ».

Les objectifs de cette enquête sont :

- ❶ Evaluer le degré de connaissance du dispositif CESU « Aide à la parentalité 6 - 12 ans » ;
- ❷ Dresser un état des lieux du recours à la prestation et identifier les éventuelles difficultés rencontrées lors des différentes étapes ;
- ❸ Mesurer l'évolution de la satisfaction des bénéficiaires à l'égard du dispositif et identifier les axes d'amélioration.

Mode d'administration du questionnaire

Enquête réalisée par internet
Terrain, traitements et analyses réalisés par le Service Etudes interne du groupe Up

Période de réalisation du terrain

Du 30 novembre 2017 au 2 janvier 2018

Périmètre géographique

France métropolitaine

Caractéristiques du questionnaire

Nombre de questions
Durée de passation

42 questions + 8 questions de signalétique
10 mn

Caractéristiques de l'échantillon

Taille
Interlocuteurs

590 répondants – taux de retour 18,4%
Bénéficiaires de CESU « Aide à la parentalité 6 -12 ans »

Significativité des résultats

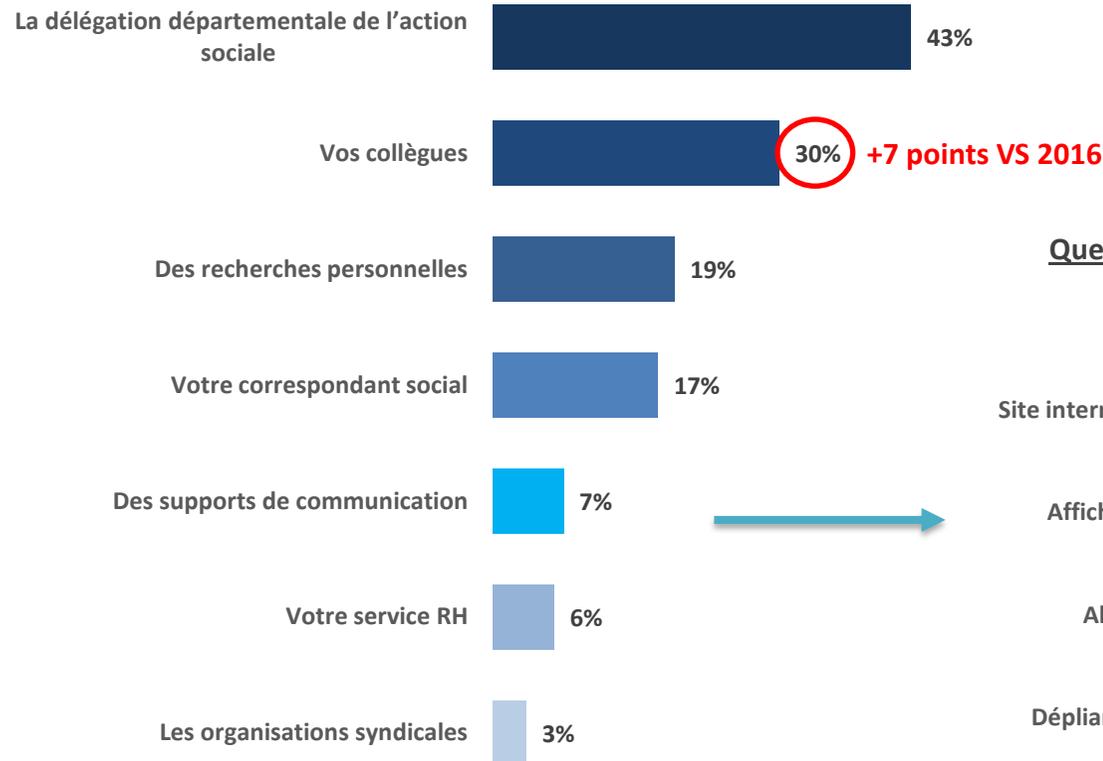
Sauf mention contraire, tous les tris croisés présentés dans cette étude sont significatifs au sens du Khi².

2. Information sur le dispositif CESU

Les principaux canaux d'information utilisés

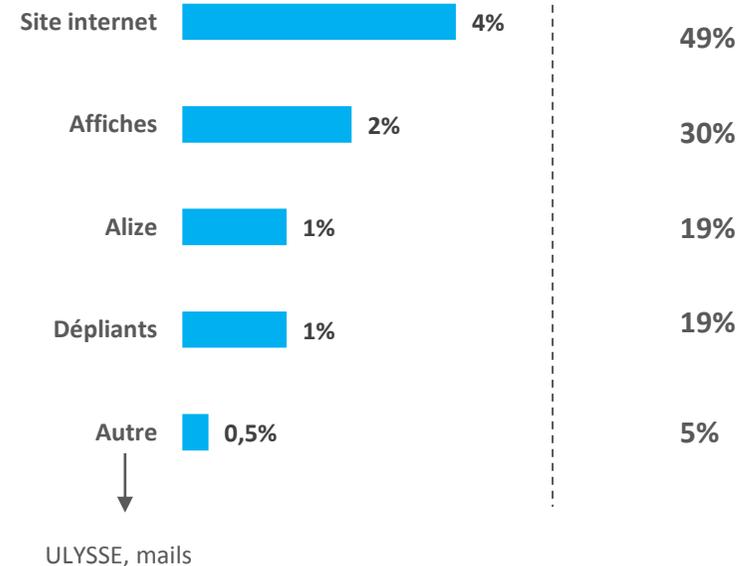
Avez-vous été informé(e) de l'existence de cette prestation par :

Plusieurs réponses possibles



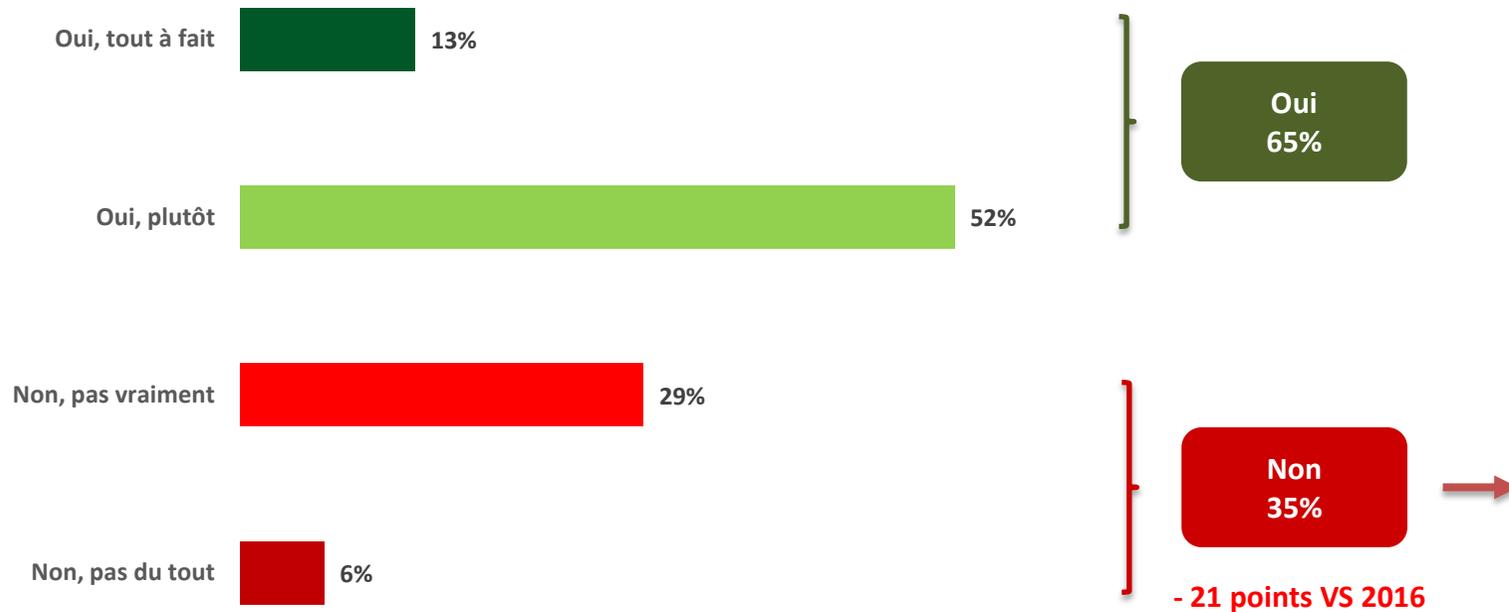
Quel(s) support(s) de communication avez-vous consulté ?

Base bénéficiaires informés via des supports de communication (43 répondants)



Perception de la communication sur le dispositif CESU

De façon générale, estimez-vous que la communication sur le dispositif du CESU est suffisante ?



Précisez pourquoi :

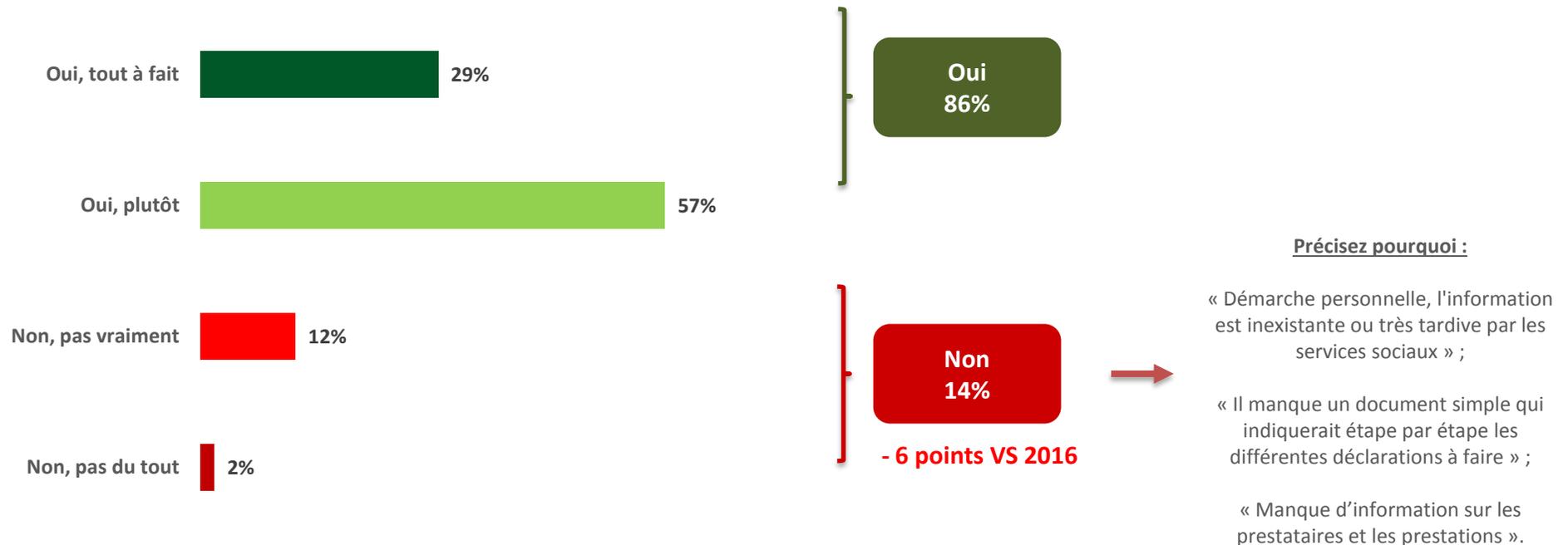
« Manque d'informations, communication, diffusion »;

« Pas beaucoup d'informations sauf le bouche à oreille ou les recherches personnelles » ;

« Une information renouvelée tous les ans par mail aux agents permettrait une meilleure information, notamment pour les nouveaux agents et ceux rentrant nouvellement dans le dispositif ».

Perception de l'information sur le fonctionnement du CESU

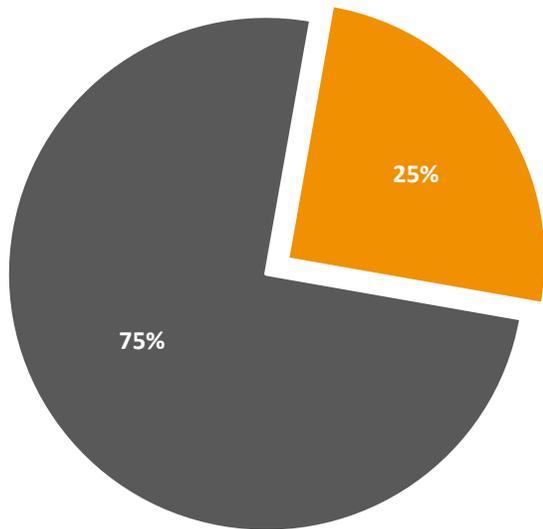
Personnellement, estimez-vous avoir été bien informé(e) sur le fonctionnement du CESU ?



3. Recours au Service Client CHEQUE DOMICILE

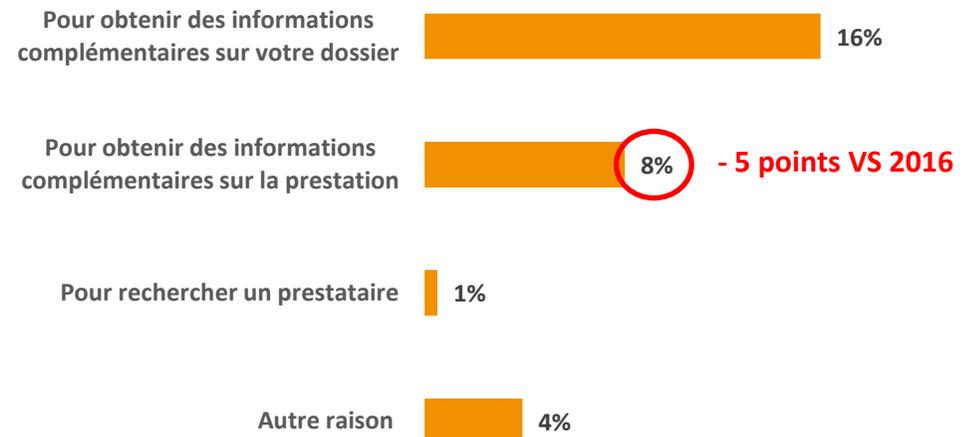
Utilisation de l'assistance téléphonique

Avez-vous eu recours à la plate-forme téléphonique pour obtenir des informations complémentaires ?



■ Oui ■ Non

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous eu recours à la plate-forme téléphonique ?



Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

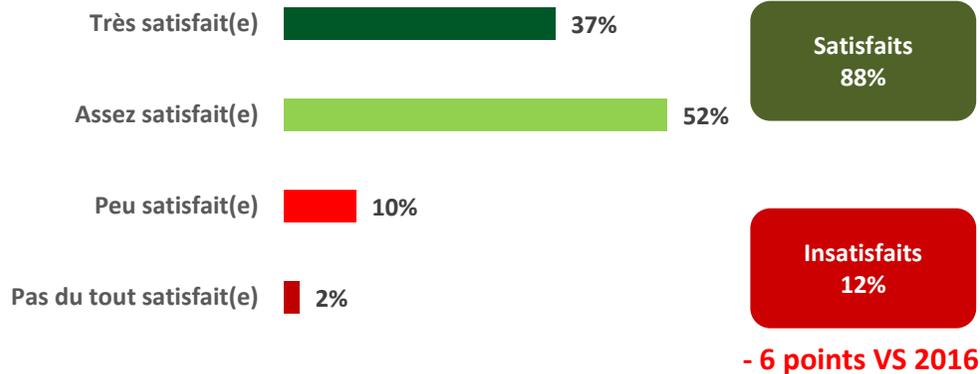
« Pour constituer mon dossier » ;

« Pour connaître les modalités d'échange de titres périmés » ;

« Délai de réception des chèques CESU ».

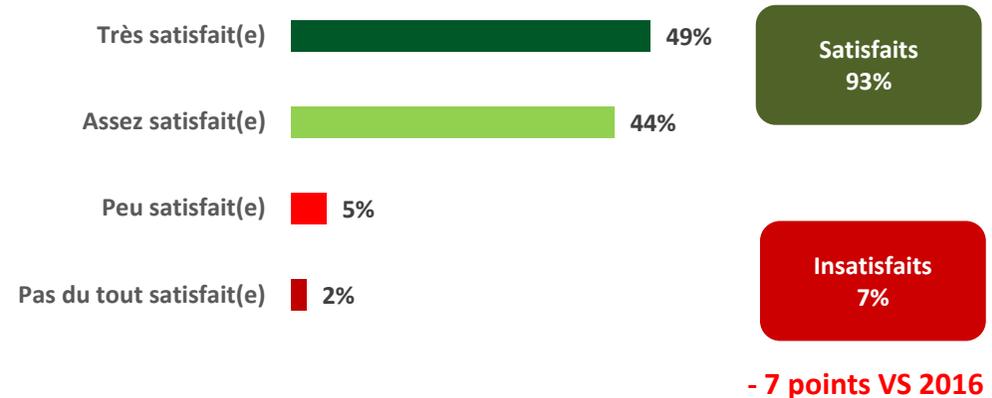
Perception de l'assistance téléphonique

Diriez-vous que vous êtes satisfait(e) de l'accessibilité de ce service ?



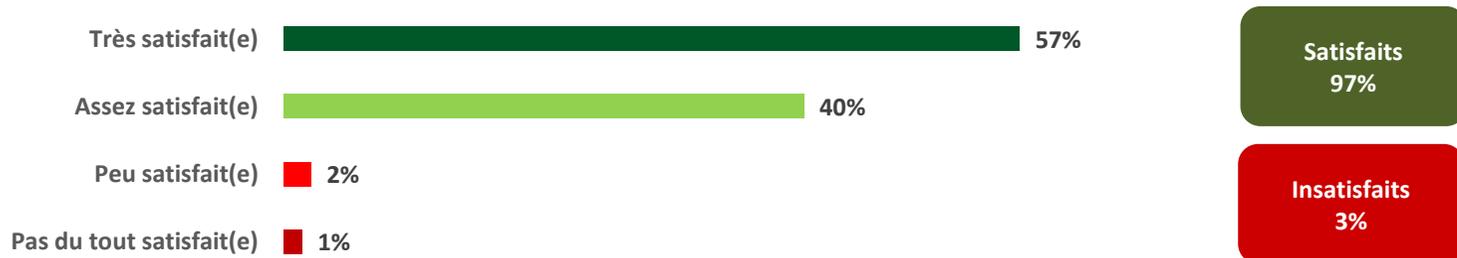
Base : Bénéficiaires CESU ayant appelé la plate-forme téléphonique (145 répondants)

Diriez-vous que vous êtes satisfait(e) de la qualité de l'information fournie ?



Base : Bénéficiaires CESU ayant appelé la plate-forme téléphonique (145 répondants)

Diriez-vous que vous êtes satisfait(e) de la qualité de l'accueil téléphonique ?

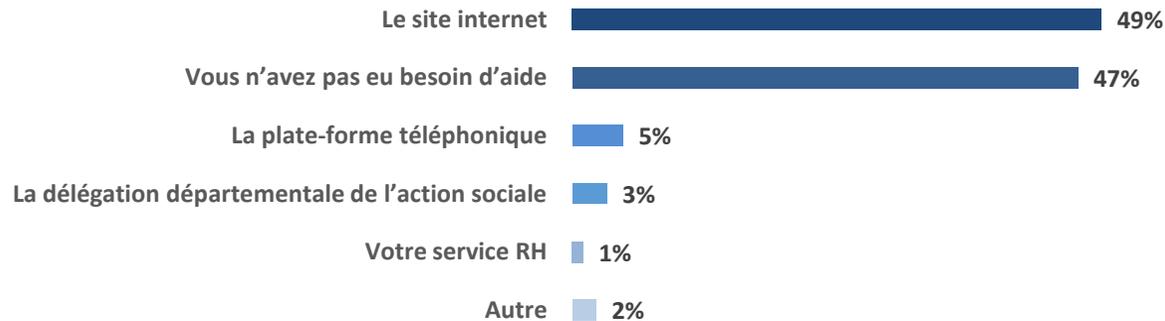


Base : Bénéficiaires CESU ayant appelé la plate-forme téléphonique (145 répondants)

4. Constitution et suivi du dossier CESU

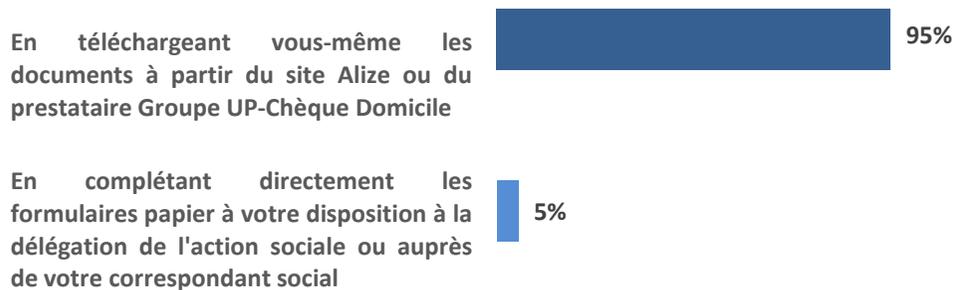
Services utilisés pour la constitution du dossier

Pour constituer votre demande, avez-vous eu recours à...

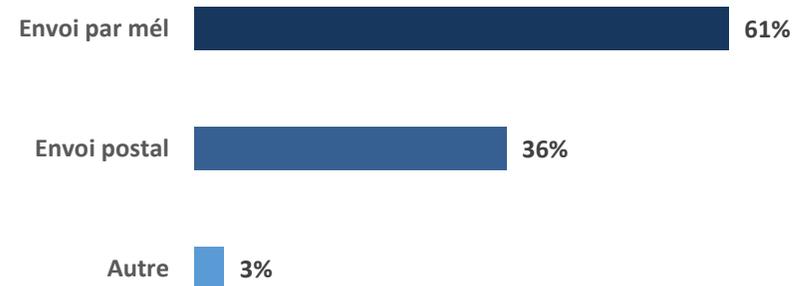


Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

De quelle manière avez-vous constitué votre dossier ?

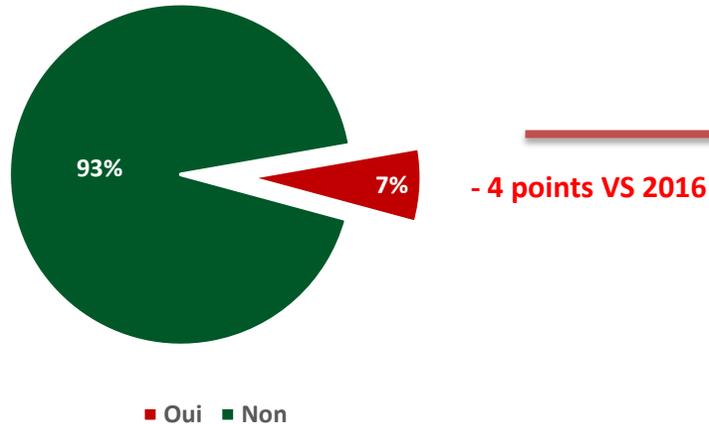


Quel support avez-vous utilisé pour l'envoi de votre dossier ?

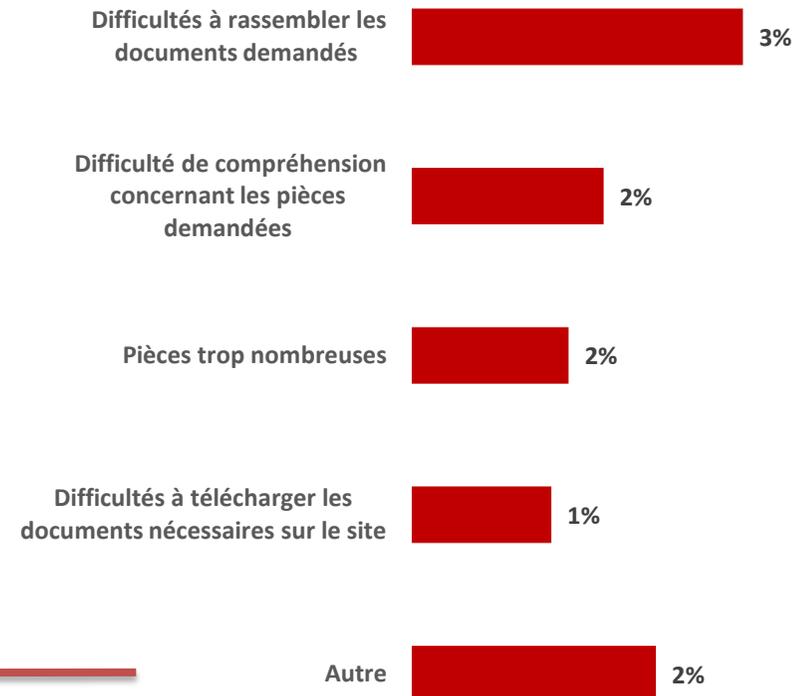


Difficultés rencontrées lors de la constitution du dossier

Avez-vous rencontré des difficultés pour constituer votre dossier ?



Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?



Commentaires « Autres »

Difficultés d'obtention de l'attestation de prestation

« Difficulté à obtenir l'attestation de l'intervenant »

« Pas été facile de se procurer un justificatif de 'prestation à titre onéreux' »

Difficultés pour la création du dossier

« Difficultés à enregistrer les pièces jointes justificatives du dossier »

« Difficultés pour transmettre les pièces car pièce trop lourde pour passer. Poids maximum des pièces trop faible »

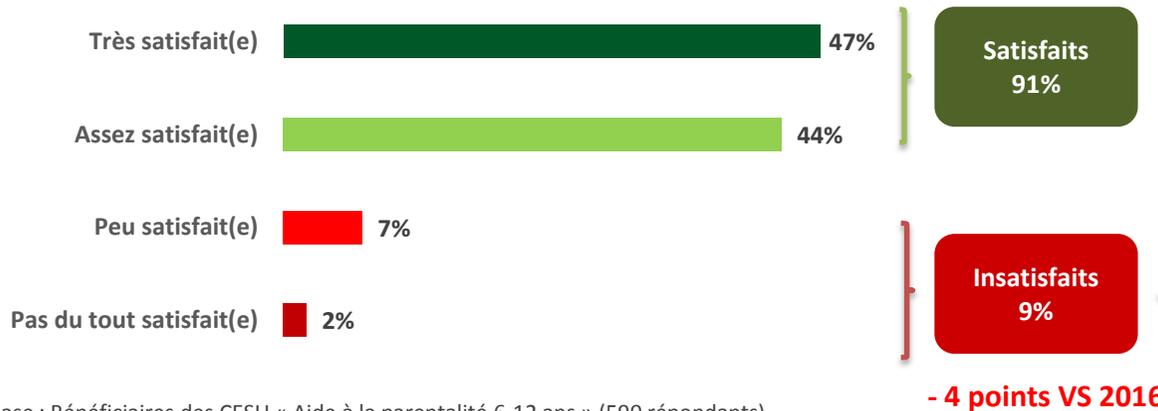
Incidents

« Problème de nom mal écrit dans mon dossier. Impossible de faire corriger car rejet de responsabilité entre les services »

« Difficulté pour obtenir la signature de la mairie qui estimait que c'était du ressort du trésor public »

Satisfaction à l'égard de la gestion du dossier CESU

Diriez-vous que vous êtes satisfait du suivi de votre dossier ?

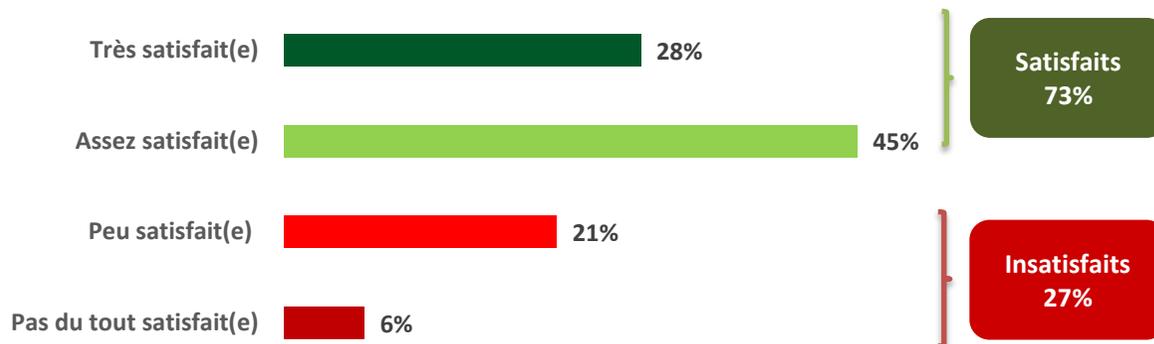


Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

Précisez le motif de votre insatisfaction :

- « Aucune information sur l'avancée du dossier » ;
- « Délais de traitement trop longs » ;
- « Un accusé réception du dossier serait très appréciable ».

Diriez-vous que vous êtes satisfait du délai entre l'accord du dossier complet et la réception des CESU ?

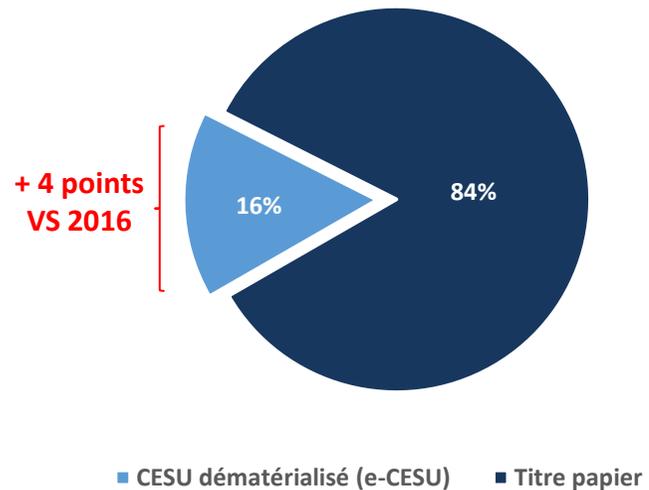


Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

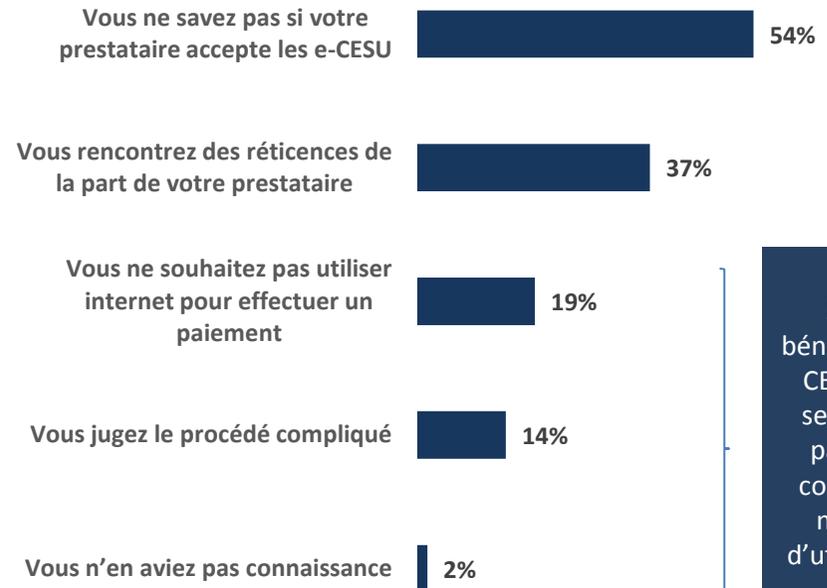
Précisez le motif de votre insatisfaction :

- « Beaucoup trop long. Je suis obligée de payer la facture entièrement en attendant de recevoir les CESU » ;
- « C'est trop long et il faut attendre que tous les dossiers du Minefi soient complets car ils sont transmis en même temps pour que les travaux de fabrication des tickets CESU soient exécutés » ;
- « Ce délai est long. Si ce délai est incompressible, il faudrait pouvoir le constituer avant le 31/12/n-1, et recevoir les CESU dès la mi janvier si le dossier est ok ».

5. Utilisation des CESU

Quels types de CESU avez-vous utilisé ?

Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

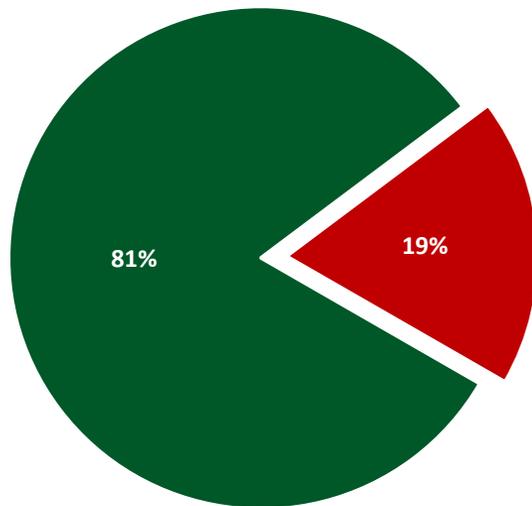
Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas choisi le CESU dématérialisé pour payer votre prestataire de service ?

35% des bénéficiaires de CESU papier semblent ne pas ou peu connaître les modalités d'utilisation du e-CESU

Base : Bénéficiaires de CESU « papier » (497 répondants)

Difficultés rencontrées lors de l'utilisation des CESU

Avez-vous rencontré des difficultés d'acceptation de vos CESU ?

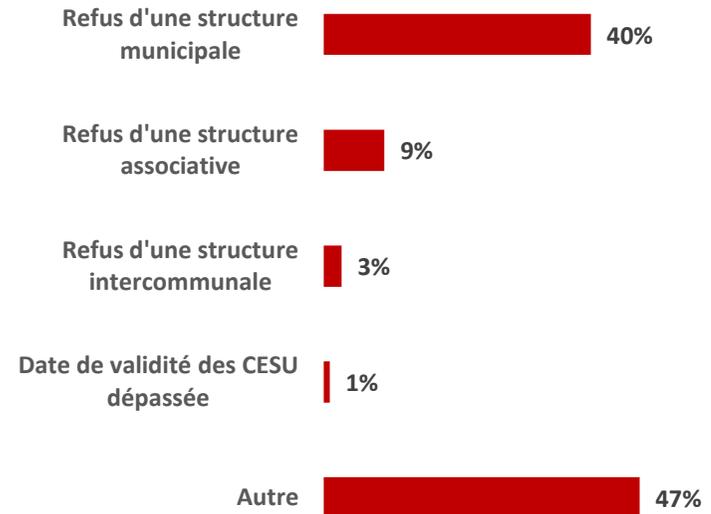


■ Non ■ Oui

**- 4 points
VS 2016**

Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

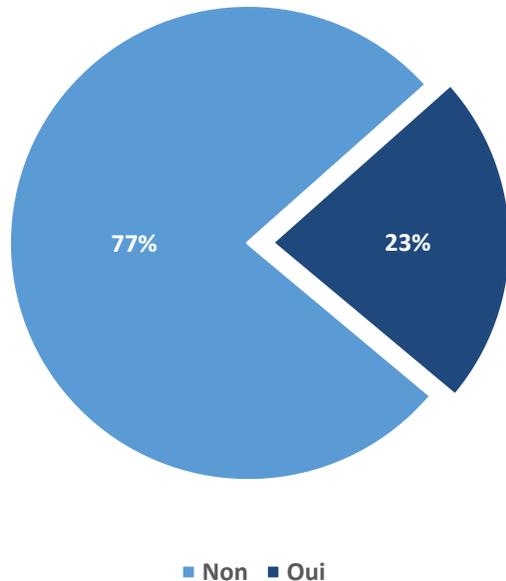
Pour quel(s) motif(s) ?



Base : Bénéficiaires de CESU ayant rencontré des difficultés d'acceptation des CESU (110 répondants)

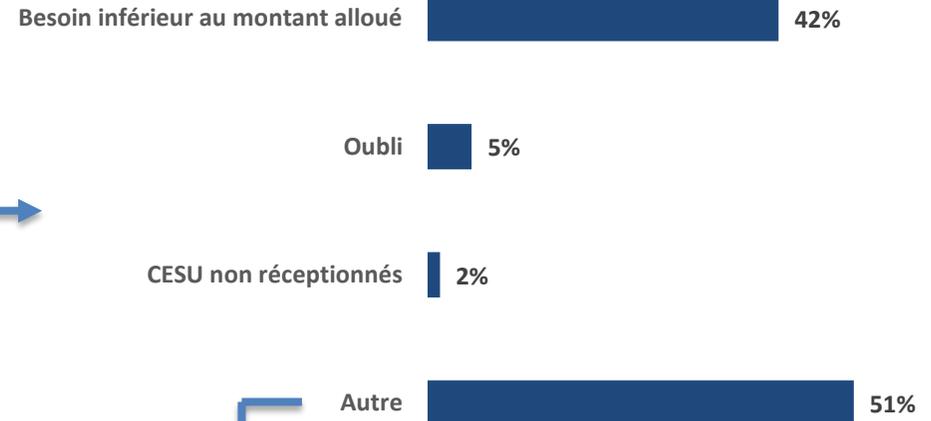
« Ce n'est pas un refus mais avec des tickets à 20 euros je ne peux pas payer certaines factures de garderie qui sont moins chères » ;
 « Difficulté à trouver des prestataires qui prennent les CESU » ;
 « Les CESU sont censés pouvoir être utilisés jusqu'au 31/01 de l'année suivante et ma mairie les refuse à partir du 31/12 ».

Avez-vous commandé des CESU qui n'ont pas été utilisés en dehors du refus d'acceptation par le prestataire ?



Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

Pour quel(s) motif(s) ?

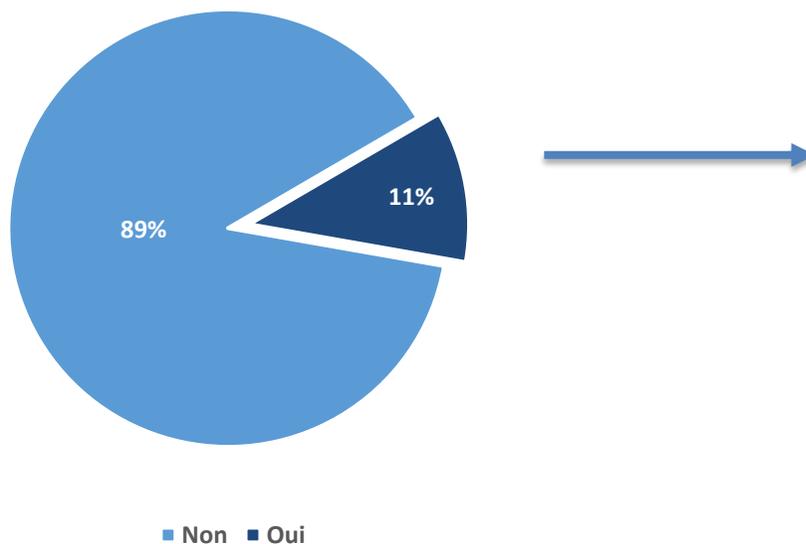


Base : Bénéficiaires de CESU ayant commandé des CESU qui n'ont pas été utilisés (134 répondants)

« Date limite atteinte » ;
« Cesu réceptionnés tardivement » ;
« Je ne peux pas toujours utiliser les coupures de 20 euros car certaines factures sont inférieures » ;
« Usage trop restrictif ».

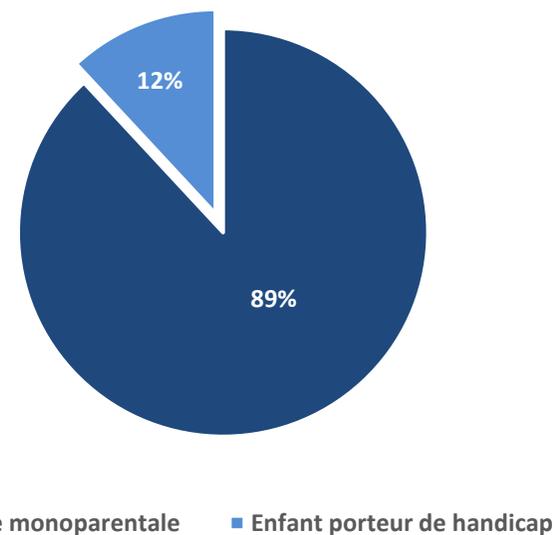
Majoration du montant des CESU

Avez-vous bénéficié d'une majoration du montant de vos CESU ?



Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

Pour quel(s) motif(s) ?

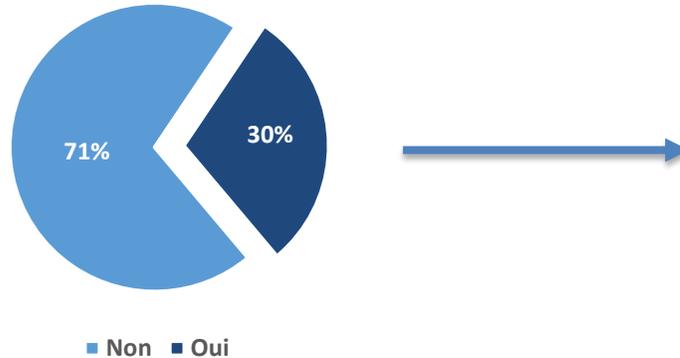


Base : Bénéficiaires de CESU ayant bénéficié d'une majoration du montant (66 répondants)

6. Les échanges

Part des bénéficiaires ayant procédé à l'échange des CESU

Avez-vous demandé l'échange de vos CESU 2016 pour un millésime 2017 ?



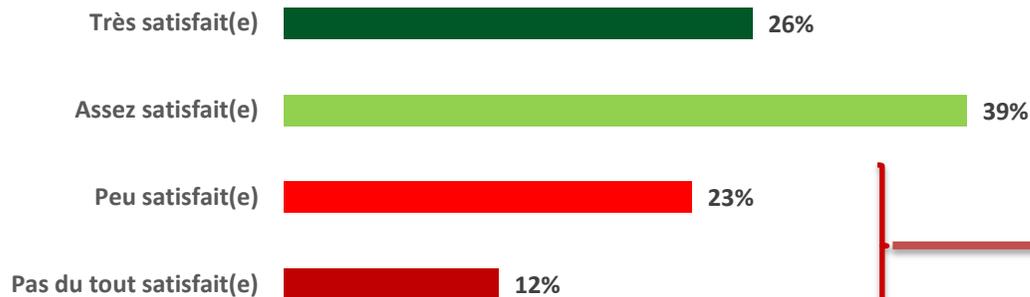
Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

Si oui, pourquoi ?

- « Arrivés trop tard, pas eu le temps de les dépenser en 2016 » ;
- « Besoins inférieurs au quota reçu » ;
- « Comme la mairie n'accepte pas les CESU dématérialisés, je dois faire des compléments (ex: facture de 94€, 4 CESU à 20€ complément de ma part 14€), donc il me reste des CESU » ;
- « Refus du prestataire » ;
- « Factures émises trop tardivement par l'ordonnateur ».

Base : Bénéficiaires de CESU ayant échangé des CESU 2016 (174 répondants)

Avez-vous été satisfait(e) des modalités d'échange ?



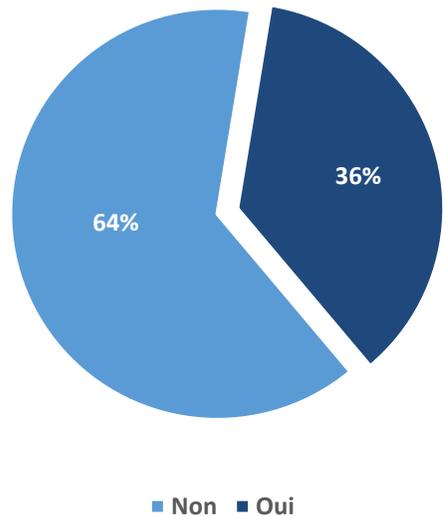
Base : Bénéficiaires de CESU ayant échangé des CESU 2016 (174 répondants)

Si non, pourquoi ?

- « Délai beaucoup trop long (plusieurs mois) » ;
- « Très long et formulaire compliqué » ;
- « Aucun suivi du dossier et délai de réception des nouveaux CESU trop long ».

Part des bénéficiaires envisageant de procéder à l'échange des CESU

Avez-vous l'intention d'échanger vos CESU 2017 pour un millésime 2018 ?



Si oui, pourquoi ?

« Car ils sont arrivés tardivement en 2017 » ;

« Besoins inférieurs au quota reçu » ;

« Délai entre envoi dossier et réception CESU trop long » ;

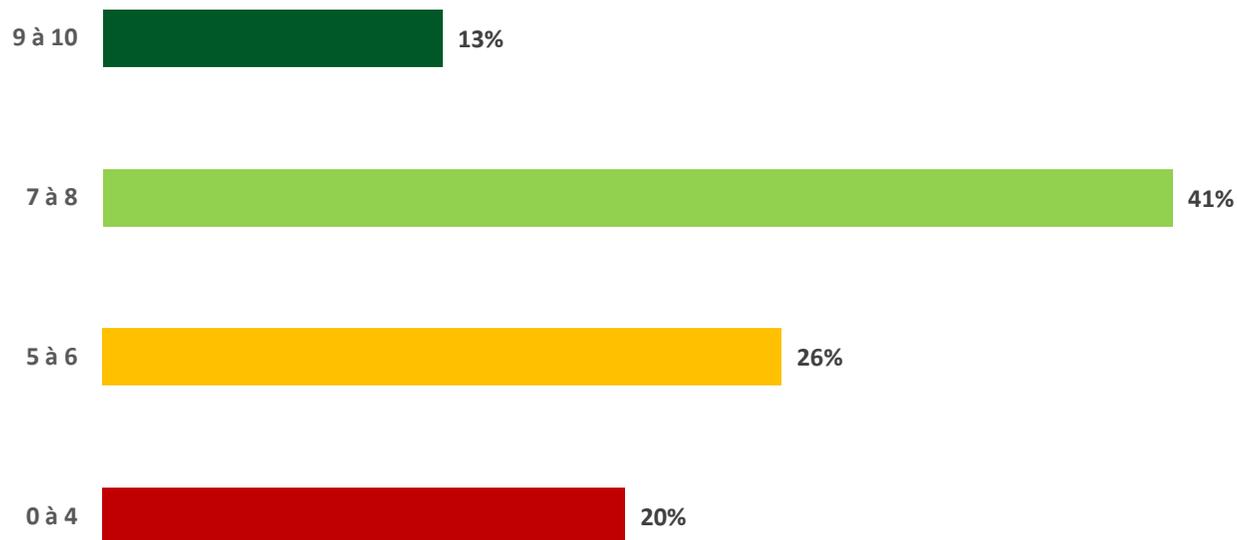
« Durée de validité non adaptée à la garde ponctuelle » ;

« Montant des chèques (20€) trop élevé : des coupures de 10€ seraient préférables. Possibilités d'utilisation trop restreintes : chèques non acceptés pour les accueils de loisirs, or ces centres sont bel et bien un mode de garde pour les parents qui travaillent ».

7. Satisfaction des bénéficiaires

Satisfaction à l'égard du dispositif de communication

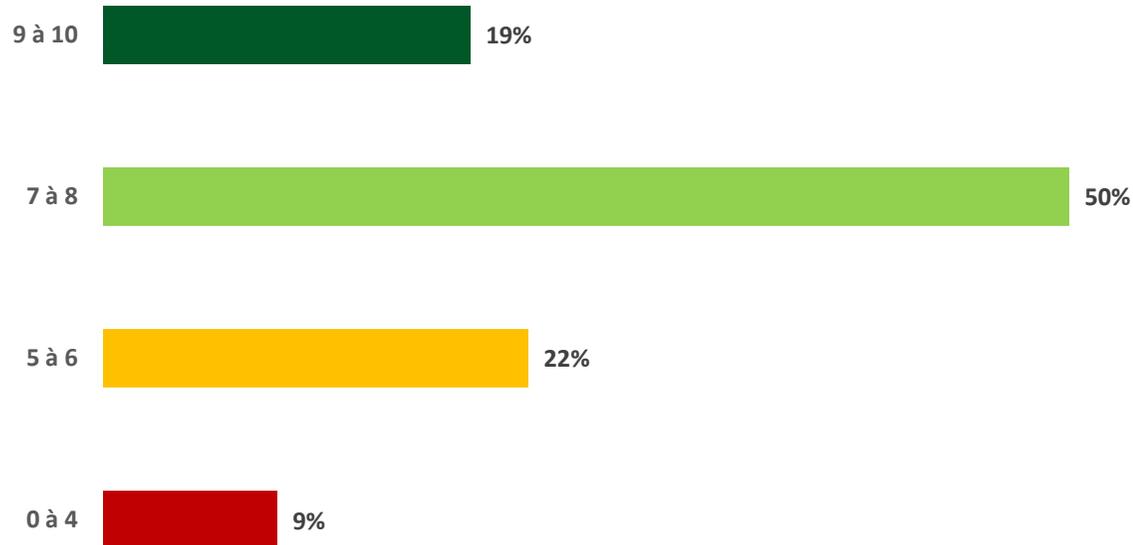
Quelle note attribueriez-vous au dispositif de communication déployé par les ministères économiques et financiers pour vous informer sur l'existence de cette prestation ?



Note de satisfaction moyenne : 6,2/10

Satisfaction à l'égard de l'information relative au fonctionnement des CESU

Quelle note attribueriez-vous à l'information relative au fonctionnement des CESU ?

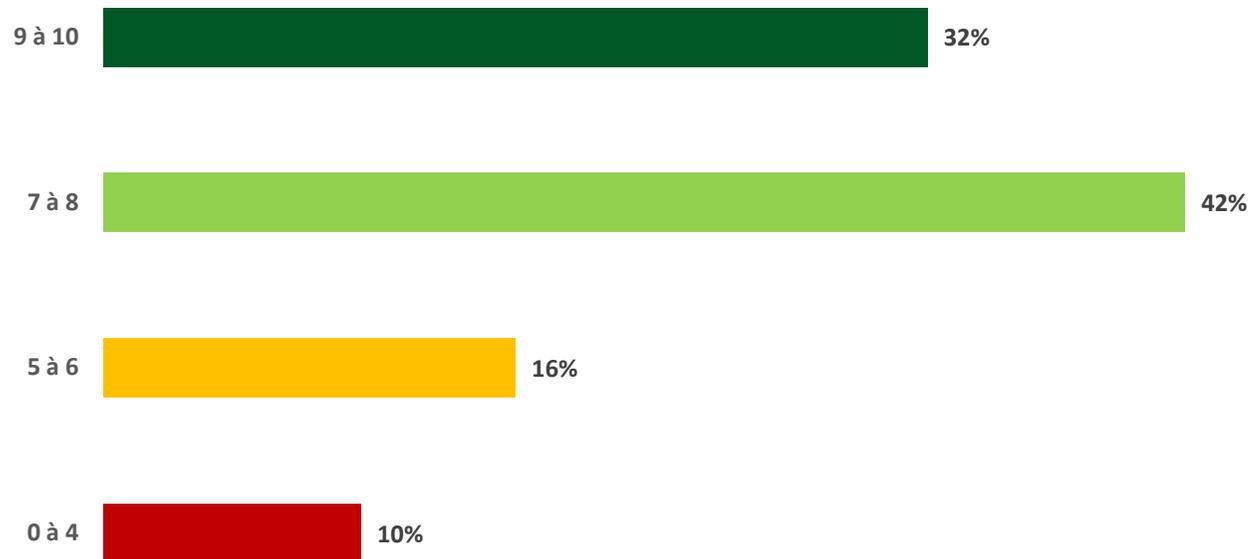


Note de satisfaction moyenne : 7/10

Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

Satisfaction à l'égard de l'utilisation des CESU

Quelle note attribueriez-vous à l'utilisation des CESU ?

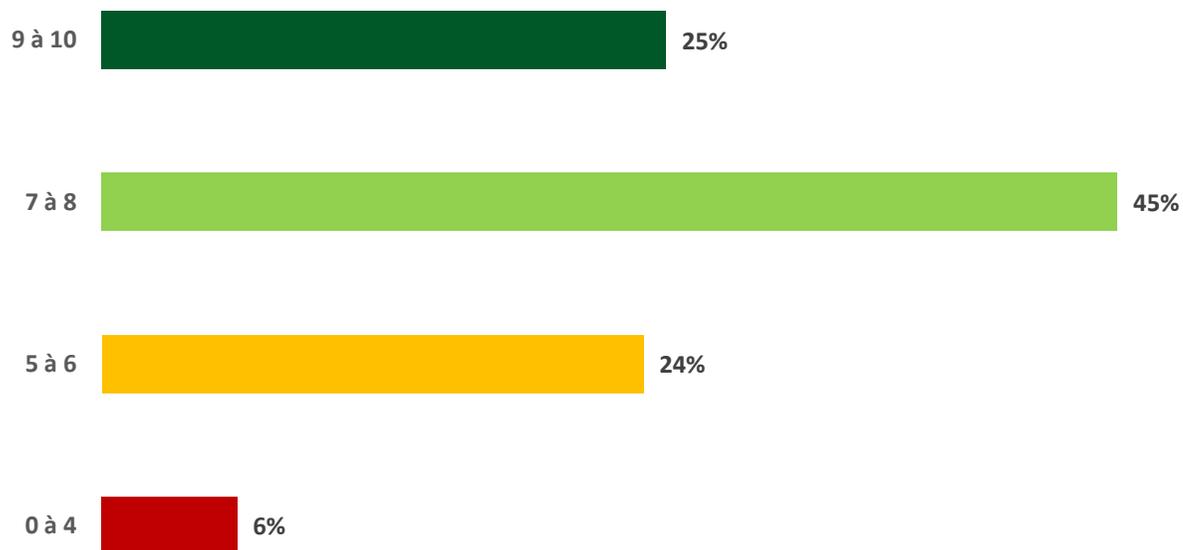


Note de satisfaction moyenne : 7,4/10

Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

Satisfaction à l'égard du Service Client CHEQUE DOMICILE

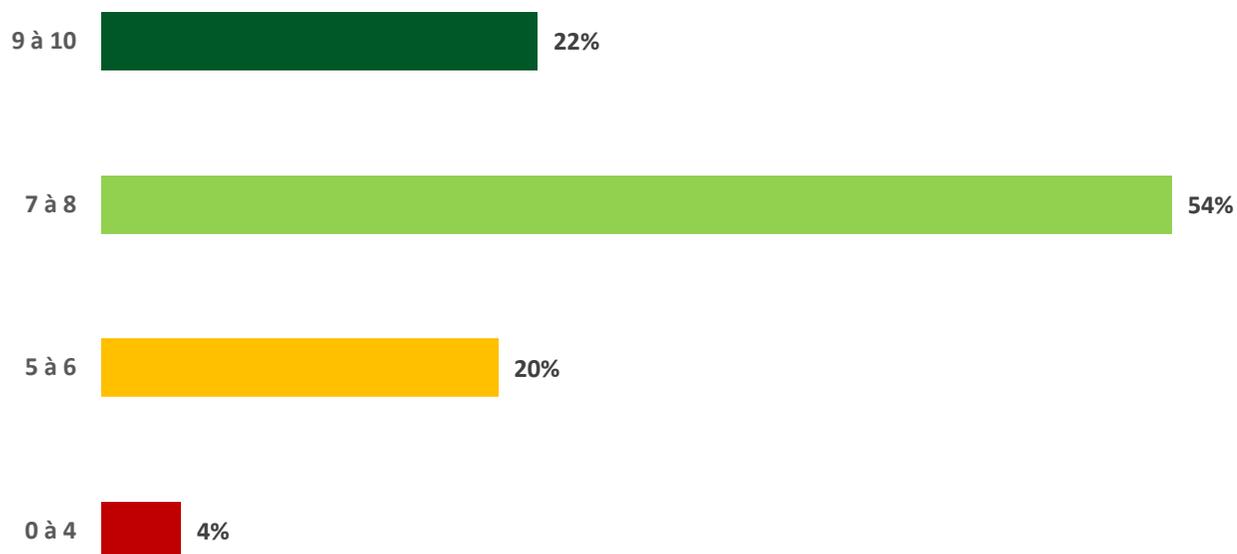
Quelle note attribueriez-vous à la qualité du Service Client proposé par le prestataire ?



Note de satisfaction moyenne : 7,2/10

Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

Pour résumer votre appréciation sur l'ensemble du dispositif, quelle note attribueriez-vous ?



Note de satisfaction moyenne : 7,3/10

Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité 6-12 ans » (590 répondants)

8. Synthèse

Un dispositif de plus en plus maîtrisé :

- **7% des répondants déclarent avoir rencontré des difficultés pour constituer leur dossier, soit une part en recul de 4 points par rapport à 2016.**

Comme en 2016, la principale problématique rencontrée en 2017 concerne l'obtention des pièces justificatives, et notamment l'attestation de prestation. Dans une moindre mesure, les répondants concernés évoquent des difficultés de compréhension des documents demandés.

- **19% ont connu des difficultés d'acceptation des CESU, soit une proportion en baisse de 4 points sur l'année.**

Comme lors de la précédente enquête, il s'agit le plus souvent de réticences d'ordre administratif de la part d'une structure municipale (ou, dans une moindre mesure, associative) liées notamment à la problématique d'âge de l'enfant (plus de 6 ans) ou au montant du CESU qui est supérieur au montant dû.

Des bénéficiaires de plus en plus satisfaits :

- **du dispositif d'information :**
 - 65% des répondants estiment que la communication sur le dispositif CESU est suffisante, soit une proportion en hausse de 21 points par rapport à 2016.
 - 86% considèrent avoir été bien informés sur le fonctionnement du CESU, soit une hausse de 6 points sur l'année.

- **du Service Client, jugé globalement satisfaisant avec une note moyenne de 7,2/10, que ce soit en termes :**
 - de qualité d'accueil téléphonique (97%) ;
 - d'accessibilité (88%, soit + 6 points par rapport à 2016) ;
 - ou de qualité des informations communiquées (93%, en hausse de 7 points sur un an).

- **de la gestion du dossier CESU :**
 - 91% des bénéficiaires se disent satisfaits du suivi de leur dossier ;
 - le délai entre l'accord du dossier complet et la réception des CESU draine un taux de satisfaction légèrement moindre : 73%.

=> Pour résumer leur opinion sur l'utilisation du CESU CHEQUE DOMICILE, les bénéficiaires attribuent une note de satisfaction moyenne de 7,3 sur 10.

Un besoin d'accompagnement et d'information complémentaire :

- **Sur l'existence de la prestation :**
 - 35% des bénéficiaires CESU « Aide à la Parentalité 6-12 ans » continuent à considérer que la communication sur le dispositif est insuffisante. C'est d'ailleurs ce critère qui suscite le moins de satisfaction, avec **une note moyenne de 6,2/10**.
 - Ce résultat s'explique notamment par des supports de communication qui demeurent largement sous-exploités : **7%** seulement des bénéficiaires déclarent en effet avoir été informés du dispositif via les différents supports de communication mis à disposition alors que **30%** ont été mis au courant par leurs collègues et **19%** par des recherches personnelles.

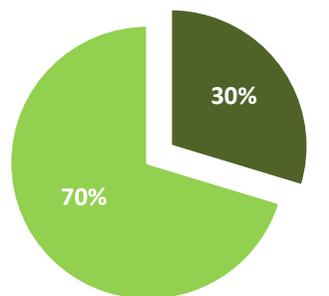
- **Sur les modalités de constitution du dossier :**
 - **1 utilisateur de CESU sur 4** a eu recours à l'assistance téléphonique pour obtenir des informations complémentaires, le plus souvent sur la constitution du dossier et, dans une moindre mesure, sur la prestation.

- **Sur le fonctionnement du CESU et du e-CESU :**
 - **14%** des répondants estiment ne pas avoir été assez informés sur le fonctionnement du CESU.
 - **84%** ont opté pour le CESU papier, dont **34%** parce qu'ils ne connaissaient pas ou pas assez les modalités d'utilisation du e-CESU.

7. Annexe

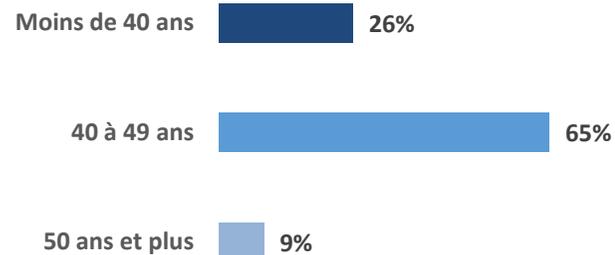
Profil des bénéficiaires de CESU

Genre

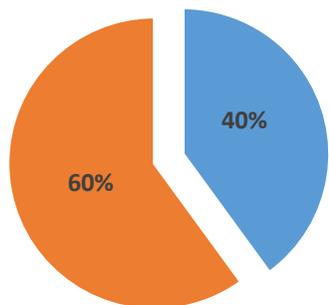


■ Un homme ■ Une femme

Age

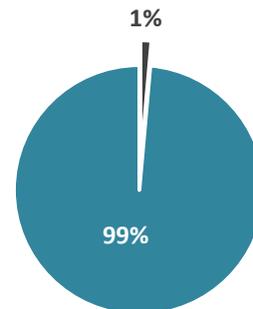


Lieu de résidence



■ A la campagne ■ En ville, en milieu urbain

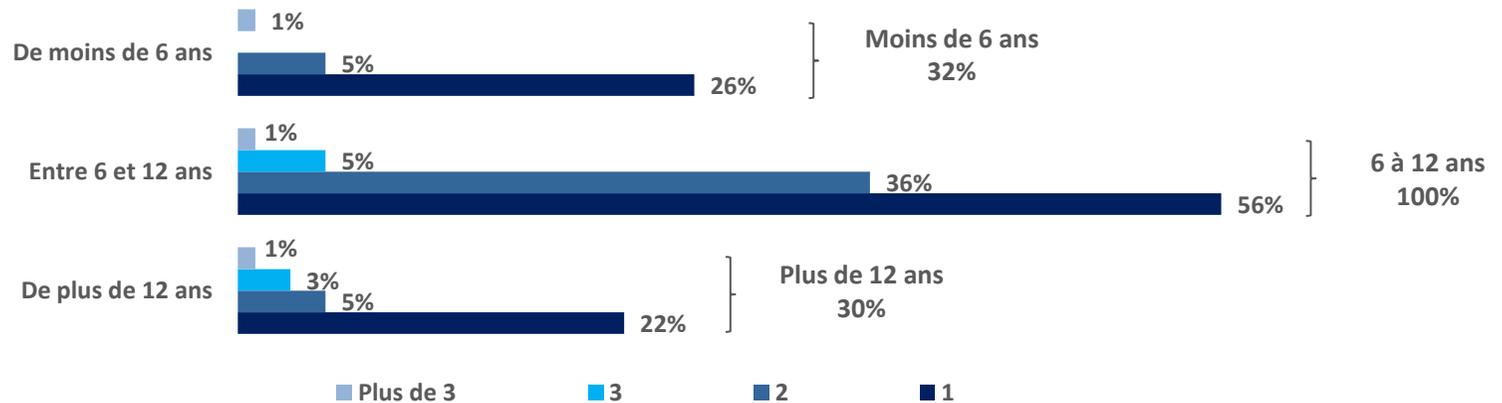
Accès Internet à domicile



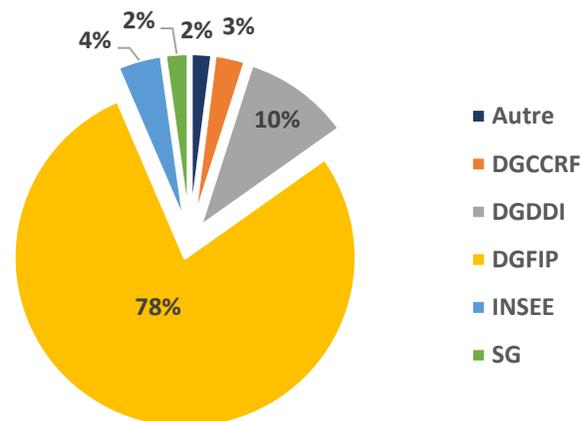
■ Non ■ Oui

Profil des bénéficiaires de CESU

Nombre d'enfants et âge



Direction d'appartenance



Base : Bénéficiaires des CESU « Aide à la parentalité » (590 répondants)

Up