

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2022

Vous êtes **63 301 allocataires** sur toute la France à nous avoir répondu, par Internet ou par téléphone, entre septembre et octobre 2022. Merci à tous pour votre participation. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES **84 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site
Internet
90 %



Application
mobile
94 %



Accueil
physique
80 %



Téléphone
76 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant



Téléphone

76 %
89 %
37 %

La clarté de la réponse
L'amabilité des agents
Le temps d'attente

84 %
92 %
77 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



60 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

62 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



91 % estiment nos courriers clairs

74 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

71 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

86 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

68 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

73 % considèrent que les délais entre la demande et le paiement de la prestation sont satisfaisants



ESPACE MON COMPTE

L'espace personnel
MON COMPTE sur caf.fr
est apprécié par

94 %
d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

68 %

d'entre vous apprécient les informations fournies par le serveur vocal