

ENQUÊTE DE SATISFACTION sur les services de la Caf en 2022



85 % DES ALLOCATAIRES SONT SATISFAITS
DES SERVICES DE LA CAF



Site
Internet
91 %



Application
mobile
97 %



Accueil
physique
96 %



Téléphone
82 %



LES CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant


Téléphone

83 %
97 %
32 %

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

96 %
99 %
80 %


Accueil



LES ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



58 % d'entre vous sont
satisfaits des délais
de traitement des
courriers

73 % d'entre vous sont
satisfaits des délais de
traitement des mails



94 % estiment nos courriers
clairs

92 % trouvent que les
réponses aux mails
sont claires



LES DEMANDES DE PRESTATIONS

73 % sont satisfaits des informations
sur les aides sur le caf.fr

81 % jugent leur demande de prestation
facile à réaliser sur le caf.fr

54 % sont satisfaits de l'information
transmise par la Caf sur le suivi
de la prise en charge de la
demande

62 % 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

92 %
des allocataires



AU TÉLÉPHONE

65 %
apprécie
les informations fournies
par le serveur vocal