

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2022

Vous êtes **634 allocataires** de la Caf de la Loire à nous avoir répondu, par Internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2022. **Merci à tous pour votre participation.** Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES **83 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet
94 %



Application mobile
93 %



Accueil physique
86 %



Téléphone
86 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant

 Téléphone

87 %
90 %
52 %

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

96 %
99 %
71 %

 Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



65 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

42 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



83 % estiment nos courriers clairs

73 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

72 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

84 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

66 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

66 % 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

99 % d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

60 %

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