

## Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2019

Vous êtes **861 allocataires** de la **Caf du Doubs** à nous avoir répondu, par Internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. **Merci à tous pour votre participation.** Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES **85 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet  
**94 %**



Application mobile  
**97 %**



Accueil physique  
**69 %**



Téléphone  
**67 %**



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF

#### Satisfaction concernant

 Téléphone

**66 %**  
**81 %**  
**37 %**

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

**84 %**  
**92 %**  
**79 %**

 Accueil



### VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



**59 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

**64 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



**92 %** estiment nos courriers clairs

**76 %** trouvent que les réponses aux mails sont claires



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**75 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

**90 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

**72 %** sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

**76 %** 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

**96 %** d'entre vous



### AU TÉLÉPHONE

**64 %**

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