

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2019

Vous êtes **838 allocataires** de la Caf de l'Hérault 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 89 % À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet
93 %



Application mobile
96 %



Accueil physique
62 %



Téléphone
80 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant

 Téléphone

89 %
91 %
43 %

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

79 %
89 %
48 %

 Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



74 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

78 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



94 % estiment nos courriers clairs

77 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

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

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

74 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

85 % 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

98 % d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

69 %

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