



Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2019

Vous êtes **87 695 allocataires** sur toute la France 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 87 % À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet
92 %



Application mobile
95 %



Accueil physique
78 %



Téléphone
68 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant



Téléphone
77 %
88 %
43 %

77 %
88 %
43 %

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

83 %
91 %
74 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



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

72 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



92 % estiment nos courriers clairs

80 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

77 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

87 % 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

75 % 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

95 % d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

69 %

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