

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **1446 allocataires** de la **Caf de l'Ain** à nous avoir répondu, par Internet, en juin et juillet 2025. Merci à tous pour votre participation. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES **86 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet

90 %

Application mobile

94 %

Accueil physique

86 %

Téléphone

82 %

VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

82 %**92 %****49 %**

Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

84 %

L'amabilité des agents

91 %

Le temps d'attente

97 %

Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

68 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

67 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails

94 % estiment nos courriers clairs

74 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

82 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

89 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

83 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

83 % 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

93 %

d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

72 %

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