

## Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2022

Vous êtes **558 allocataires** de la **Caf de l'Ardèche** 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 **77 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet  
**90 %**



Application mobile  
**96 %**



Accueil physique  
**74 %**



Téléphone  
**80 %**



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF

#### Satisfaction concernant

  
Téléphone

**74 %**  
**86 %**  
**20 %**

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

**65 %**  
**76 %**  
**74 %**

  
Accueil



### VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



**47 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

**76 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



**89 %** estiment nos courriers clairs

**69 %** trouvent que les réponses aux mails sont claires



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**67 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

**85 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

**65 %** 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

**94 %**  
d'entre vous



### AU TÉLÉPHONE

**64 %**  
d'entre vous apprécient les informations fournies par le serveur vocal