**Point relais Caf – Votre avis nous intéresse**

*Vous êtes venu aujourd’hui au XXXXXX (centre social, relais de service public…). Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Vos réponses nous permettront d’améliorer le service proposé aux allocataires de la Caf*

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Motif de la visite** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **1. Vous vous êtes rendu au point relais CAF pour :**  ***Plusieurs réponses possibles*** | |
| |  | | --- | |  vous informer sur vos droits Caf | |  vous faire aider à la constitution d'un dossier CAF | |  vous faire aider à comprendre un courrier, un mail de la CAF | |  prendre un rendez-vous avec la CAF | |  Autre |  |  | | --- | | Si 'Autre' précisez : | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Le site internet de la Caf** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **2. Avez-vous utilisé le site internet de la Caf lors de votre venue au point relais Caf / point numérique Caf ?** | |
| |  |  | | --- | --- | |  Oui |  Non | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **3. Si oui, vous avez utilisé le site internet de la Caf pour :**  ***Plusieurs réponses possibles*** | |
| |  | | --- | |  obtenir un renseignement d'ordre général | |  consulter votre compte | |  faire une demande de prestation ou une déclaration (ressources, DTR RSA, aide au logement...) | |  prendre un Rendez-Vous (optionnel CAF) | |  télécharger un formulaire | |  faire une simulation de droits | |  Autre |  |  | | --- | | Si 'Autre' précisez : | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **4. Avez-vous eu besoin de l'aide de l'animateur pour l'utilisation du site internet de la Caf ?** | |
| |  |  | | --- | --- | |  Oui |  Non | |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Votre avis sur le point relais Caf / point numérique Caf** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **5. Etes-vous satisfait du Point relais Caf / Point numérique Caf concernant votre demande Caf ?** | |
| |  | | --- | |  Pas du tout satisfait(e) | |  Peu satisfait(e) | |  Assez satisfait(e) | |  Très satisfait(e) | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **6. Si vous êtes peu ou pas du tout satisfaits, pouvez-vous nous dire pourquoi ?**  ***Plusieurs réponses possibles*** | |
| |  | | --- | |  Je n’ai pas obtenu la réponse à ma question | |  J’ai dû aller à la Caf pour avoir une réponse complète | |  L’animateur était occupé | |  Je n’ai pas pu accéder au site internet de la Caf | |  Autre |  |  | | --- | | Si 'Autre' précisez : | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **7. Pour finir, suite à votre visite au point relais Caf / point numérique Caf, avez-vous des suggestions d'amélioration que vous souhaiteriez partager avec nous ?** | |
| ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |

*Le XXXX – partenaire de la Caf vous remercie d’avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.*

*Merci de déposer ce questionnaire dans l’urne mis à votre disposition xxxxxxx*