**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*