

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

Vous êtes **673 allocataires de la Caf du Pas-de-Calais** 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 **92 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site  
Internet  
**89 %**



Application  
mobile  
**98 %**



Accueil  
physique  
**79 %**



Téléphone  
**75 %**



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF

#### Satisfaction concernant

  
Téléphone

**73 %**  
**91 %**  
**20 %**

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

**91 %**  
**92 %**  
**80 %**

  
Accueil



### VOS ÉCHANGES PAR COURRIER ET E-MAIL



**52 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers.

**56 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails.



**89 %** estiment nos courriers clairs.

**74 %** trouvent que les réponses aux mails sont claires.



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**62 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur Caf.fr.

**82 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur Caf.fr.

**62 %** sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande.

**71 %** 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

**80 %**

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