

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