

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf du Pas-de-Calais en 2025

Vous êtes **1 374 allocataires** de la Caf du **Pas-de-Calais** à nous avoir répondu, par Internet, en juin et juillet 2025. Merci à tous pour votre participation. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES **89 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site Internet

93 %



Application mobile

97 %



Accueil physique

91 %



Téléphone

87 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

83 %

93 %

62 %

Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

88 %

L'amabilité des agents

94 %

Le temps d'attente

92 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS

67 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

72 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails

95 % estiment nos courriers clairs

81 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

89 % sont satisfaits des informations sur les aides sur Caf.fr

93 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur Caf.fr

86 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

86 % 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

96 %

d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

76 %

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