

## 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 %**

**94 %**

**92 %**

L'amabilité des agents

Le temps d'attente



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