

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2019

Vous êtes **882 allocataires** de la Caf du Pas-de-Calais à nous avoir répondu, par Internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. **Merci à tous pour votre participation.** Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



VOUS ÊTES **93 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site
Internet
94 %



Application
mobile
96 %



Accueil
physique
84 %



Téléphone
67 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF



Téléphone

90 %
97 %
33 %

Satisfaction concernant

La clarté de la réponse

L'amabilité des agents

Le temps d'attente

92 %

84 %

84 %



Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



66 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

78 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



92 % estiment nos courriers clairs

90 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

86 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

88 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

81 % 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

99 %
d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

71 %

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