

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

Vous êtes **620 allocataires** de la **Caf du Puy-de-Dôme** 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 93 % À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF**



Site Internet  
**93 %**



Application mobile  
**98 %**



Accueil physique  
**91 %**



Téléphone  
**74 %**



### VOS CONTACTS AVEC LA CAF

#### Satisfaction concernant

  
Téléphone

**73 %**  
**90 %**  
**37 %**

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

\_\_\_\_\_

**85 %**  
**87 %**  
**81 %**

  
Accueil



### VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



**71 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

**76 %** d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



**97 %** estiment nos courriers clairs

**80 %** trouvent que les réponses aux mails sont claires



### VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

**77 %** sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

**91 %** jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

**72 %** sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

**70 %** 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

**95 %**  
d'entre vous



### AU TÉLÉPHONE

**52 %**  
d'entre vous apprécient les informations fournies par le serveur vocal