

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