

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2022

Vous êtes **596 allocataires** de la **Caf de la Savoie** 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 **87 %** À ÊTRE SATISFAITS DES SERVICES DE VOTRE CAF



Site
Internet
90 %



Application
mobile
95 %



Accueil
physique
92 %



Téléphone
76 %



VOS CONTACTS AVEC LA CAF

Satisfaction concernant


Téléphone

84 %
98 %
44 %

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

91 %
99 %
92 %


Accueil



VOS ÉCHANGES PAR COURRIERS ET LES MAILS



43 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des courriers

56 % d'entre vous sont satisfaits des délais de traitement des mails



94 % estiment nos courriers clairs

80 % trouvent que les réponses aux mails sont claires



VOS DEMANDES DE PRESTATIONS

68 % sont satisfaits des informations sur les aides sur le caf.fr

89 % jugent leur demande de prestation facile à réaliser sur le caf.fr

67 % sont satisfaits de l'information transmise par la Caf sur le suivi de la prise en charge de la demande

81 % 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

94 %
d'entre vous



AU TÉLÉPHONE

75 %

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